

З.Т. МАМАДИЯРОВ

**БАНКЛАРНИ ТРАНСФОРМАЦИЯ
ҚИЛИШ ШАРОИТИДА МАСОФАВИЙ
БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ
РИВОЖЛАНТИРИШ: НАЗАРИЯ,
АМАЛИЁТ ВА ХОРИЖ ТАЖРИБАСИ**



ТОШКЕНТ

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ
ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ**

З.Т. МАМАДИЯРОВ

**БАНКЛАРНИ ТРАНСФОРМАЦИЯ ҚИЛИШ ШАРОИТИДА
МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ
РИВОЖЛАНТИРИШ: НАЗАРИЯ, АМАЛИЁТ ВА ХОРИЖ
ТАЖРИБАСИ
(Монография)**

ТОШКЕНТ – 2021

УЎК: 336.5(575.5)

КБК: 65.262.1

M22

M22

З.Т.Мамадияров. Банкларни трансформация қилиш шароитида масофавий банк хизматларини ривожлантириш: назария, амалиёт ва хориж тажрибаси. Монография. – Т.: «Инновацион ривожланиш нашриёт-матбаа уйи» нашриёти, 2021. 192 бет.

ISBN 978-9943-7138-2-6

Мазкур монографияда банкларни трансформация қилиш шароитида масофавий банк хизматларини ташкил этишнинг назарий ва ҳуқуқий асослари, Ўзбекистонда банкларнинг трансформациялашуви шароитида масофавий банк хизматларидан фойдаланиш амалиёти таҳлили ҳамда масофавий банк хизматларини ривожлантириш истиқболлари ва хориж тажрибаси тадқиқ этилган. Рақамли трансформация жараёнида масофавий банк хизматлари билан боғлиқ рискларни бошқариш ва мавжуд муаммоларни бартараф этиш йўллари ҳам алоҳида тадқиқ этилган ва таҳлиллар амалга оширилган. Олиб борилган тадқиқотларнинг натижасида Ўзбекистонда рақамли трансформация шароитида масофавий хизматларни жорий этиш ва ривожлантиришга қаратилган илмий таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилган.

Ушбу монография молия-банк соҳасидаги илмий изланувчилар, магистрантлар, молия-банк соҳасидаги амалиётчи ходимлари ҳамда молия-банк тизимига кизиқувчилар томонидан фойдаланилиши мумкин.

УЎК: 336.5(575.5)

КБК: 65.262.1

Тақризчилар:

Н.Х. Жумаев – Олий Мажлис Қонунчилик палатаси депутати, иқтисодиёт фанлари доктори, профессор;

Ж.Х. Аталиязов – Тошкент молия институти, «Халқаро молия-кредит» кафедраси мудир, иқтисодиёт фанлари доктори, профессор.

Монография Тошкент давлат иқтисодиёт университети Кенгаши томонидан 2021 йил 30 апрелдаги 10-сонли қарорига асосан чоп этилди.

ISBN 978-9943-7138-2-6

© Мамадияров З.Т., 2021 й.

© «Инновацион ривожланиш нашриёт-матбаа уйи», 2021 й.

КИРИШ

Банк фаолиятига ахборот-коммуникацион технологияларни жорий этиш ва фойдаланиш банк хизматлари оммабоплигини оширишга хизмат килади. «Juniper Research» томонидан инфографик тадқиқот натижаларига кўра, 2020 йилда жаҳонда рақамли банклар ва масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилар сони 2,4 миллиардга етганлиги ва 2024 йилга келиб 54 фоизга ортиб, 3,6 миллиардни ташкил этишини прогноз қилмоқда. 2019 йилда банклар рақамли трансформацияга ва инновацияларга катта миқдордаги маблағларни инвестиция қилишди. «Juniper Research»нинг «Digital Transformation in Banking Readiness Index»га кўра рақамли трансформацияга ва инновацияларга маблағ ажратиш кўлами турлича бўлсада, рақамли трансформацияга ва инновацияларга маблағ ажратишда «Bank of America», BBVA ва «JPMorgan Chase» трансмилий банклари етакчи банклар учлигини ташкил этди. «Bank of America» Erica chatbot ва рақамли тенологиялардан фойдаланишда сезгига асосланган кенг рақамли ечимларни таклиф этган, BBVA банки эса банк иши учун хизмат платформаси, яъни «BBVA Open Platform»ни таклиф қилиш орқали банкда APIларни сармоялашга эътибор қаратди. «JPMorgan Chase» банки блокчейн билан тажриба ўтказди.¹ Шу боисдан, жаҳоннинг аксарият мамлакатларида банк хизматларини ва банкга ташриф буюрмасдан масофадан рақамли технологиялар асосида самарали бошқариш бугунги куннинг энг муҳим вазифаларидан бири бўлиб келмоқда.

Жаҳон амалиётига кўра, тижорат банкларида масофавий банк хизматлари орқали банк тизимидаги муаммоли ҳолатлар учун молиявий ечимлар ишлаб чиқилмоқда. Хусусан, жаҳон банк тизими мобил технологиялар, рақамли банклар, биометрик технологиялар, блокчейн технологияси ва сунъий интеллект каби замонавий технологиялар билан тараққий топмоқда. Натижада, мобил технологиялар ёрдамида банк ва мижозлари жисмоний алоқасиз, банк биносига бормасдан пул маблағларини бошқариши,

¹ Juniper Research: Digital Banking Users to Exceed 3.6 Billion Globally by 2024, as Digital-Only Banks Catalyze Market. Juniper Research's Digital Transformation Readiness Index 2020 (Graphic: Business Wire)

масофавий банк хизматларининг кескин тарзда ривожланиши натижасида филиаллар ва шахобчалар очмасдан фаолият кўрсатувчи рақамли банкларнинг кўпайиши, хавфсизлик даражаси кучайтирилган биометрик технологияларнинг ривожланиши, шаффофлиги кучли бўлган блокчейн технологиясининг оммалашиши ва сунъий интеллект ёрдамида маълумотларни автоматик таҳлил қилиш ва банк операцияларини амалга оширишда вақтни тежашга эришилади. Бу эса банклар учун масофавий банк хизматларини инновацион ва технологик жиҳатдан ривожлантириш борасида комплекс илмий-амалий тадқиқотлар олиб боришни тақозо этмоқда.

Ўзбекистон банк амалиётида информацион оқимларнинг тезлик билан ҳаракатланаётганлиги масофавий банк хизматларини такомиллаштириш заруратини келтириб чиқаради. Шу ўринда, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 17 январдаги «2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш йили»да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисида»ги ПФ-5635-сон Фармони² да банк карталари орқали кўрсатиладиган хизматлар турларини кенгайтириш, ҳудудларда банк карталари ва уларга хизмат кўрсатувчи жихозлар (тўлов терминали, инфокиоск ва банкоматлар) сонини кескин ошириш, банк хизматлари сифатини ошириш мақсадида тижорат банклари фаолиятига самарадорликнинг муҳим кўрсаткичларини ҳисоблаб бориш, миллий тўлов тизимини халқаро тўлов тизимлари билан интеграциялаш, банк ва мижоз ўртасидаги муносабатларда замонавий ахборот-коммуникация технологияларини кенг жорий этиш, банк мижозларининг банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларидан («СМС-банкнинг», «Интернет-банкнинг», «Мобил-банкнинг») фойдаланиш имкониятларини кенгайтириш, шу жумладан рақамли технологияларга асосланган масофавий банк хизмати турларини янада кенгайтириш

² Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 17 январдаги «2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш йили»да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисида»ги ПФ-5635-сон Фармони

борасидаги белгиланган вазифалар тадқиқот мавзуси доирасида ҳал этилиши режалаштирилган мақсадли йўналишларни белгилаб беради.

Ўзбекистон Республикасининг 2019 йил 1 ноябрдаги ЎРҚ-578-сонли «Тўловлар ва тўлов тизимлари тўғрисида»ги қонуни, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 12 майдаги «2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси тўғрисида»ги ПФ-5992-сонли, 2017 йил 7 февралдаги ПФ-4947-сонли «Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида»ги, 2018 йил 9 январдаги ПФ-5296-сонли «Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги, 2018 йил 19 февралдаги ПФ-5296-сонли «Ахборот технологиялари ва коммуникациялари соҳасини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги фармонлари, 2017 йил 12 сентябрдаги ПҚ-3270-сонли «Республика банк тизимини янада ривожлантириш ва барқарорлигини ошириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги, 2018 йил 23 мартдаги ПҚ-3620-сонли «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги қарорлари ҳамда мазкур фаолиятга тегишли меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатларда белгиланган вазифаларни амалга оширишга мазкур тадқиқот муайян даражада хизмат қилади.

Республикамызда тижорат банкларининг масофавий хизматларини такомиллаштириш заруратини қуйидаги омиллар орқали ҳам кўриш мумкин:

- 2020 йилга қадар Ўзбекистон Республикаси аҳолисини мобил алоқа хизматлари билан қамраб олиш даражаси 90 фоизга етказилишини кўзда тутилганлиги ва бу билан мобил-интернет қамровининг ҳам кенгайиши;

- кўзғалмас ва симсиз кенг полосали тармоқнинг кенгайиши ҳисобига мамлакат бўйича интернет тармоғидан фойдаланувчилар сони 25 фоиздан 70 фоизгача ортади;

- тижорат банк хизматлари таннархини камайтириш банкларнинг молиявий барқарорлигининг муҳим омили эканлиги;

- мижозларга куннинг исталган вақтида исталган жойда банклар томонидан хизматларни тақдим этиш имконини вужудга

келтиришнинг зарурлиги.

Айни пайтда мамлакатимизда хизматларни узоқ масофалардан кўрсатиш жараёни замон талабларига мос равишда ортиб бормоқда. Тижорат банклари учун янги банк маҳсулотлари ва хизматлари иқтисодий ўсишни ва рақобатбардошликни таъминлашда муҳим восита ҳисобланади. Айни пайтда банк миждозларида узоқ масофалардан туриб банк хизматларидан фойдаланиш имконияти ортиб бормоқда. Аммо мавжуд имкониятларга қарамай ҳозирги кунда банкларнинг масофавий хизматларидан фойдаланувчи миждозлар улуши ўрта ҳисобда 15-18% ни ташкил қилиши соҳа ривожда бир қатор муаммолар мавжудлигини англатади. Хусусан, банкларнинг масофавий хизматларининг аҳамияти миждозларга тўлиқ етказилмаётганлиги, вилоят, шаҳар марказларидан узоқ ҳудудларда инфраструктуранинг етарлича ривожланмаганлиги, аҳолининг масофавий банк хизматлари соҳасидаги билими етишмаслиги каби омиллар банк хизматларини масофадан туриб кўрсатиш тизими ривожланишига салбий таъсир ўтказиб келмоқда. Шундай экан ушбу соҳани ривожлантириш мақсадида тадқиқотлар ўтказиш бугунги куннинг долзарб масалаларидан бири бўлиб қолаверади.

I БОБ. БАНКЛАРНИ ТРАНСФОРМАЦИЯ ҚИЛИШ ШАРОИТИДА МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ ТАШКИЛ ЭТИШНИНГ НАЗАРИЙ ВА ҲУҚУҚИЙ АСОСЛАРИ

1.1-§. Банкларнинг трансформациялашув шароитида масофавий банк хизматларининг вужудга келиши ва эволюцион ривожланишининг назарий асослари

Тижорат банкларида мижозларнинг талаблари ортиб бориши ва бу талабларнинг қондирилмаслиги банк мижозларининг ўз банкига бўлган садоқатининг камайишига олиб келади. Натижада, банк мижозлари банкларини алмаштиришга ёки бошқа банк хизматларидан фойдаланишга ҳаракат қилади. Шунинг учун банклар мижозлари талабларига биноан фаолиятини трансформация қилиши, яъни банк маҳсулотлари ва хизматларини замонавий ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда янги банк хизматларни яратишни тақозо қилмоқда.

Бугунги кунда банкларни трансформация қилиш, биринчидан, рақамли банкларни ташкил қилишни талаб этса, иккинчидан, амалдаги банк бўлимлари иш фаолиятининг ўзгаришига ва банк харажатларини қисқартириш имконини беради. Рақамли банкларда банк хизматлари максимал даражада автоматлаштирилади ва банк мижозлари учун ўз-ўзини бошқариш тизимлари яратилади. Чунончи, бугунги куннинг талаби ҳам рақамли иктисодиётнинг тараққий этиши натижасида банклар филиаллар сонини ошириш йўли билан эмас, балки масофавий банк хизматларини ривожлантириш орқали кўп сонли мижозларига хизмат кўрсатишни талаб этмоқда.

Хусусан, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 24 январдаги Олий Мажлисга йўллаган Мурожаатномасида банк тизимини тубдан ислох қилиш, банкларни трансформация қилиш, замонавий банк амалиёти, менежменти ва янги хизматларни жорий этишни алоҳида қайд этиб ўтилди.³

Ҳозирги даврда тижорат банкларида масофадан банк

³ https://www.norma.uz/bizning_sharhlar/2020_yilgi_murojaatnoma_prezidentning_maruzasidan_asosiy_tezislar

хизматларини кўрсатиш борасида сезиларли ўзгаришлар юз бермоқда, шунинг учун тижорат банклари миждозларига хизматларидан қандай фойдаланиш борасида тушунтириш ишларини олиб бориши натижасида бу хизматларнинг келгусида янада кенг оммалашшига олиб келади.

Молиявий хизматларни етказиб бериш ва истеъмол қилиш борасида сўнгги йилларда катта ўзгаришлар бўлди. Технологик ривожланиш натижасида бизнес, банк ва молия тизими муҳитида катта ўзгаришлар рўй бермоқда. Банк хизматлар бозорида ҳам интернет ва мобил технологияларни қўллаш ҳамда улардан фойдаланиш банкларнинг хизмат кўрсатиш тарихида мисли кўрилмаган ўзгаришларга олиб келмоқда. Кўп сонли электрон каналлар орқали электрон банк хизматларини ривожлантириш миждозларга қўшимча қулайликларни тақдим этиш имконини берди. Бугунги кунда ривожланган давлатлар банк тизимида кўплаб молиявий хизматларнинг ортиб бориши масофадан банк хизматини кўрсатиш аҳамиятини янада оширди, натижада бутун дунё бўйлаб йирик банклар томонидан банк хизматларининг турли хил вариантлари онлайн режимда тақдим этилмоқда.

Хусусан, А.И.Жуков банк хизматларига қуйидагича таъриф беради: «Тижорат банклари хизматлари – бу банк фойдасига маълум бир ҳақ олиш эвазига, миждознинг талабига биноан банк операцияларини бажаришдир»⁴.

Кўпгина иқтисодий адабиётларда «банк маҳсулоти» термини ишлатилади. Ҳатто баъзида бу термин «банк хизматлари» термини ўрнида ишлатилади.

Лекин, банк маҳсулотлари деганда банкнинг молия бозорида сотиш учун мўлжалланган, ўзининг номоддий шаклига эга ўзаро боғлиқ, хизматлар ва операциялар мажмуаси тушунилади, яъни банк маҳсулоти банк операциясининг натижаси сифатида кўрилади, банк хизмати эса, банк операцияларини ўтказишда унга йўлдош бўлади.

Замонавий иқтисодий адабиётларда «банк маҳсулоти» атамаси одатда «банк хизмати» тушунчаси билан тенглаштирилади, баъзида эса, унинг ўрнида ишлатилади. Банк хизмати банк

⁴ А.И.Жуков, «Банковская система России». М. - Проспект, 2009. с. 186.

операцияларини оптимал даражада бажаришга кўмаклашади, ишлаб чиқилган ва сотилган банк хизматлари эса, банк операциялари билан биргаликда банк маҳсулотини яратади.

А.Н.Иванов ўз асарида банк хизматларини мижозларга кўрсатилиши хусусиятларини бир қатор меъёрларга кўра қуйидагича таснифлайди:⁵

а) Мижозлар эҳтиёжини қаноатлантиришга йўналтирилганлиги бўйича:

- бевосита хизматлар - тўловлар бўйича хизматлар, тижорат хизматлари, инвестицион хизматлар ва бошқалар;

- билвосита хизматлар - клиринг хизматлари, ҳисоб рақамларни телефон орқали бошқариш бўйича хизматлар, консултация - маслаҳат хизматлари, депозит ҳисоб рақамлар асосида пластик карточкалар бўйича хизматлар ва бошқалар;

- экспортни кредитлаш агентлиги кафолати остида битимлар тузишда банк хизматлари, овернайт харажатларини камайтириш ёки қўшимча даромадларни келтирувчи хизматлар ва бошқалар.

б) Мижозлар гуруҳи бўйича сегментация.

Банк хизматлари ва маҳсулотлари мураккаблиги даражасидан келиб чиқиб қуйидагича даражаларга ажратилади:

1-даражали хизматлар - кўплаб мижозлар томонидан талаб қилинувчи маҳсулот ва хизматлар (ҳисоб рақам очиш, нақд пулни бошқариш, клиринг хизматлари ва бошқалар);

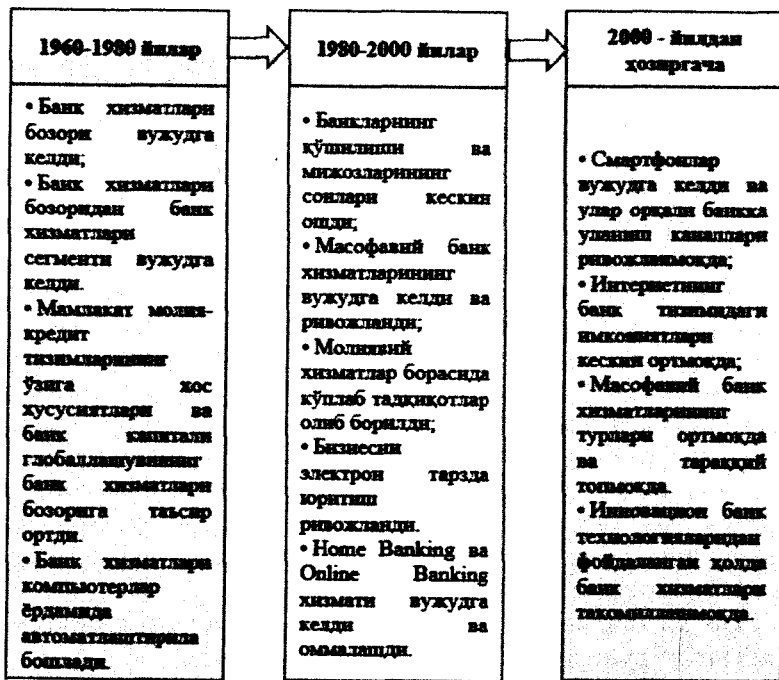
2-даражали хизматлар - банк ходимларининг маҳсул таёргарлигини талаб қилувчи хизмат ва маҳсулотлар (активларни бошқариш, инвестицион хизматлар ва бошқалар);

3-даражали хизматлар - фойдаланиш соҳасида профессионал билимларни талаб этувчи хизматлар (корпоратив молиялаш соҳасидаги хизматлар, аралаш активларни бошқариш ва бошқалар);

4-даражали хизматлар - маҳсул малакани талаб қилувчи хизматлар (молиявий режалаштириш соҳасидаги хизматлар, молиявий инжиниринг хизматлари ва бошқалар).

Тадқиқотларимиз кўрсатишича, қуйидаги босқичларда банк хизматлари назарияси ривожланган.

⁵ Иванов А. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт. М.: Финансы и статистика, 2002 г.



1.1-расм. Банк хизматлари назариясининг ривожланиш босқичлари⁶

XX асрнинг 1960-1980 йиллари банк хизматлари назарияси ривожланишининг бошланғич босқичи ҳисобланади. Бу пайтда Х.Дуглас⁷ Мичиган университетининг «Кредитлаш соҳасидаги банк сиёсати» (1971 й.), Д.Ревел Уэльс университетининг «Рақобат ва банк фаолиятини бошқариш» (1978 й.), Ш.Дерейнинг «Британия банклари стратегияси ва халқаро рақобат» асари (1977 й.) ҳамда Г.Брайanning⁸ «Банк соҳасидаги рақобат» тадқиқоти (1970 й.) чоп этилади. Юқорида қайд этилган илмий ишлар банк хизматлари бозори ва унинг банк хизмати сегментини ўрганишга

⁶ Муаллиф томонидан тузилди.

⁷ Дуглас Х. Банковская политика в области кредитования. - М.: Слово. 1971. - 508 с.

⁸ Брайан Г. Конкуренция в банковской сфере. - М.: Экономика и финансы, 1970. - 428 с

бағишланган.⁹

XX асрнинг 1980-2000 йилларини банк хизматлари назарияси ривождаги иккинчи босқич деб ҳисоблаш мумкин. Ушбу давр алоҳида мамлакатлар кредит-молия тизимлари фаолияти ўзига хос хусусиятларини ҳамда банк капитали глобаллашуви ва марказлашувини банк хизматлари бозорига таъсири эҳтимолий оқибатларини тадқиқ этишга уринишлар сифатида тавсифланади.

«Молиявий супермаркет» ва «молиявий бутик» ғояси ҳамда тор йўналишга ихтисослашган банкларнинг универсал банклар қаторига қўшилиши долзарб аҳамият касб этди. Ссуда капитали бозоридаги хизматлар, электрон хизматлар кенг тарқалди, банкларнинг бирлашиши ва мижозлар сонининг кескин ошиши ҳолатлари кўпайди¹⁰ Бу борадаги машҳур тадқиқотлар орасида Д.Жентленинг¹¹ «Молиявий хизматлар индустрияси» (1993 й.), Ж.Синкининг¹² «Тижорат банкларида молияни бошқариш» (1994 й.), П.Роузнинг¹³ «Банк менежменти, молия хизматларини тақдим этиш» (1995 й.) каби ишларни қайд этиш мумкин. Банк мижозлари учун масофавий банк хизматларидан фойдаланиш имконияти яратилди.

2000 йилдан банк хизматлари назарияси ривождаги учинчи босқич деб ҳисоблаш мумкин. Чунки 2000 йил июль ойида Бирлашган Миллатлар Ташкилотининг (БМТ) Иқтисодий ва ижтимоий кенгаши сессияси ўтказилиб, унда ривожланган мамлакатлар ва бошқа мамлакатлар ўртасида «рақамли жарлик» шаклланаётганлиги ҳақидаги маъруза кўриб чиқилди. Натижада «XXI асрда тараққиёт ва халқаро ҳамкорлик: билимларга асосланган глобал иқтисодиёт контекстида ахборот технологияларининг роли» деб номланувчи декларация тайёрланди.¹⁴

⁹ А.В. Васильев, Е.Б. Герасимова, Л.С. Тишина. Мониторинг качества банковских услуг. 2004

¹⁰ Аликорнев О.Ф. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. икт. фан. ном. ... дисс. Автореферат – Тошкент, 2011. – 28 б.

¹¹ Джентле Д. Индустрия финансовых услуг. - М.: Экономика и финансы, 1993. - 284 с.

¹² Синки Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг. Пер. с англ./ Дж.Синки. - Москва: Альпина Бизнес Букс, 2007. - 1018 с.

¹³ Роуз П. Банковский менеджмент, предоставление финансовых услуг. - Москва: Дело, 1995. -438 с.

¹⁴ http://www.un.org/ra/documents/decl_conv/decl2010.html - сайты маълумотлари асосида тайёрланган.

Декларацияда кўтарилган долзарб масалалар 2000 йилда бўлиб ўтган қуйидаги иккита халқаро тадбирнинг бош мавзусига айланди. Яъни, биринчиси, Окинавада ўтказилган жаҳоннинг саккизта етакчи давлати раҳбарларининг июль учрашуви бўлса, иккинчиси эса, янги давр бўсағасида «Минг йиллик Ассамблеяси» номини олган БМТнинг сентябрь ассамблеясидир. Ушбу воқеалар банк хизматлари назарияси ривожининг янги босқичи бошланаётганидан дарак берарди.¹⁵

Бугунги кун банк соҳасининг ривожланиш тенденцияси хизматларни электрон тарзда юритишга ўтишдир. Бу борада илк фундаментал тадқиқот Халқаро ҳисоб-китоблар банки қошида 1974 йили ташкил этилган Банк назорати бўйича Базель қўмитаси томонидан ўтказилди. Мазкур қўмита томонидан электрон банк хизматлари бўйича ишчи гуруҳ ташкил килинди. Банк назоратчилари учун халқаро электрон банк иши масалалари «Cross-Border Electronic Banking Issues for Bank Supervisors» (2000 й.) маърузалари ушбу гуруҳ фаолиятининг натижасига айланди.¹⁶ Мазкур муаммонинг турли жиҳатларига Халқаро валюта жамғармаси (ХВЖ) ва Ўнлик гуруҳининг (G10) тадқиқотларида ҳам сезиларли даражада эътибор қаратилган.¹⁷

Ахборот-коммуникацион технологияларни (АКТ) банк фаолиятига жорий этиш ва уларнинг иктисодиётда қўлланилишини кенгайтириш мамлакатнинг иктисодий ўсишига катта таъсир кўрсатади. Тадқиқотлар шуни кўрсатадики, ҳозирда иктисодиётда АКТдан фойдаланишни камайтириш аҳоли жон бошига даромад ва самарадорликка салбий таъсир қилади.¹⁸

Шу ўринда, банк ҳисобварағига масофадан хизмат кўрсатиш ёки масофавий банк хизматлари тушунчаларнинг моҳиятига эътибор қаратсак.

Масофавий банк хизматларининг ривожланишида рақамли технологияларнинг таъсири асосий омил бўлмоқда. Дастлаб, 70

¹⁵ Алиқориев О.Ф. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. икт. фан. ном. ... дисс. Автореферат – Тошкент, 2011. – 28 б.

¹⁶ Electronic Banking Group Initiatives and White Papers. - Basel Committee for Banking Supervision. - Basel, October 2000. - 27 p.

¹⁷ <http://www.bis.org> - сайти маълумотлари асосида тайёрланган.

¹⁸ Ramayah, T., (2005). Course website usage among distance learning business students: the role of prior experience. International Journal of Learning 11, 1507–1517.

йилларда банклар алоқа каналлари сифатида банкоматларни жорий қилган, кейинроқ 1980 йилларда телефон алоқаси, 1990 йилларда интернет-банкнинг ва 1990–2000 йиллар мобайнида мобил-банкнинг хизмати билан банк технологиялари ўзгариб бормоқда.¹⁹ 2000 йилдан турли хилдаги смартфонлар вужудга келди ва улар орқали банкка уланиш каналлари ривожлана бошлади. Масофавий банк хизматларининг турлари ортиб борди ва улардан миллионлаб банк mijozлари фойдалана бошлади. Ҳозирги кунда ҳам банк хизматлари инновацион банк технологиялари имкониятларидан унумли фойдаланиш эвазига такомиллашиб бормоқда.

Рус иқтисодчи олими В.К.Спильниченконинг фикрича, масофавий банк хизматлари бу информацион хизматларнинг мажмуи ва mijozнинг ҳисобварағи бўйича операцияларни банкка ташриф буюрмасдан бажаришдир. Масофавий банк хизматлари телекоммуникация тизими орқали mijozнинг банк маълумотлар базасига муружаати билан изоҳланади.²⁰

Н.И.Лиходеева эса, банк ҳисобварағига масофадан хизмат кўрсатиш тизимини mijoz томонидан компьютер технологияларидан фойдаланган ҳолда банкка ташриф буюрмасдан, яъни масофадан буюртмалар асосида банк хизматларини тақдим этиш технологияси сифатида эътироф этган.²¹ К.А.Забродская, А.О.Захарова фикрларига кўра «Масофавий банк хизматлари - банкнинг mijozларига банк ҳисобварағига масофадан хизмат кўрсатиш орқали оптимал шароит яратиш фаолиятидир».²²

Ю.А.Корнилованинг фикрича «Масофавий банк хизматлари - mijozлар томонидан юборилган буйруқлар асосида (банкка ташриф буюрмасдан) одатда компьютер ва телефон тармоқларидан фойдаланган ҳолда банк хизматларини тақдим этиш технологияларидир».²³ Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш

¹⁹ Devlin, J.F. (1995), «Technology and innovation in retail banking distribution», *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 13 No. 4, pp. 19-25.

²⁰ Спильниченко В.К. Трансформация банковских платежных систем в экономике России // *Экономический журнал*. 2012. № 2 (26).

²¹ Лиходеева Н. И. Применение электронного банкинга при заключении и исполнении банковских договоров / Н. И. Лиходеева // *Юридическая работа в кредитной организации*. – 2014. - No2. – С. 23-27.

²² Забродская К.А., Захарова А.О. Основы развития дистанционного банковского обслуживания. БГЭУ Белорусский государственный экономический университет. Библиотека. 2012 г. 57-63.

²³ Komilova Yu.A. Distantionnoye bankovskoye obsluzhivaniye: obzor predlozheniy.

тизимлари – бу, миждознинг масофадан берган топшириқларига асосан (банкка келмасдан) банк хизматларини тақдим этиш технологияларидир. Асосан компьютер ва телефон тармоқлари орқали амалга оширилади.²⁴

Бозор иқтисодиёти шароитида тижорат банкларининг янги маҳсулот ва янги инновацион хизматларига талаб янада ошди. Шунинг учун тижорат банклари стратегик ривожланишнинг асосий йўналиши сифатида банк маҳсулотлари ва хизматларини ишлаб чиқишга эътибор қаратмоқда.²⁵ Телекоммуникация технологияларининг ривожланиши, интернет тармоғининг кенгайиши ва ундан электрон банк хизматларини кўрсатишда фойдаланиш банклар ўртасида миждозларни жалб қилиш, уларга электрон банк хизматларини кўрсатиш соҳасида рақобатнинг шаклланишига асос бўлмоқда.²⁶ Масофавий банк хизматлари анъанавий усулларга нисбатан хизмат кўрсатиш сифатининг ошиши, янги банк маҳсулотларини яратиш ва филиаллар очиш билан боғлиқ харажатларни қисқартириш билан боғлиқ харажатларни қисқартириш каби устунликларга эга.²⁷

Шунингдек, иқтисодчи олим О.Алиқориевнинг фикрича «...банк миждоз ва интернет тизимларига асосланган масофадан банк хизмати кўрсатиш миждозларга хизмат кўрсатишнинг анъанавий банк усулларига кўра ҳар қандай жойдан туриб, миждоз ўз ҳисобварағидан фойдаланиши ҳамда транзакцияларни амалга ошириши, сервисдан ҳафтасига етти кун, суткасига 24 соат мобайнида фойдаланиш, транзакциялар дарҳол бажариланиши ва тасдиқланиши каби афзалликларга эга».²⁸

Бизнингча, масофавий банк хизматлари – бу, банкларнинг миждозларига тақдим этаётган хизматларини банкда миждозлари

Ekonomika sovremennogo predpriyatiya. 2011. №10. S. 48—54. (rus).

²⁴ Ўзбекистон Республикаси Марказий банки «Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида ишлаш тартиби тўғрисида»ги 2155-сонли Низом, 2010 йил 19 ноябрь.

²⁵ Тоймухамедов И., Умаров З., Хусайнов Г. Нақд пулсиз ҳисоб-китоблар ва тўлов тизими. Ўқув қўлланма. LESSON PRESS, 2018 й. 215-218 б.

²⁶ Абдуллаева Ш.З. Банк иши. Дарслик. Т: «IQTISOD-MOLIYA», 2017 й. 535-540 б.

²⁷ Раҳимова Х.У. Нақд пулсиз ҳисоб-китоблар ва тўлов тизими. Ўқув қўлланма. Т: Молия, 2016 й. 243-247 б.

²⁸ Алиқориев О. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари мавзусидаги диссертация. Тошкент 2011 й. 55-56 б.

билан юзма-юз эмас, балки масофадан замонавий банк технологиялари имкониятларидан фойдаланган ҳолда амалга оширилиши тушунилади. Тадқиқотларимиз кўрсатишича, банк тизимида масофавий банк хизматларининг ривожланиши биринчидан, одамлар ҳаётидаги ўзгаришлар, янги ахборот технологияларининг жорий этилиши, иккинчидан, банк операцияларининг автоматлаштирилганлиги билан боғлиқ.²⁹

Масофавий банк хизматлари банк мижозлари учун вақтини ва харажатларини тежашда муҳим аҳамият касб этади. Д.Мирошкинов фикрича, масофавий банк хизматлари тизими тўғридан тўғри даромад келтирмайди, у даромад келтиришда ёрдамчи вазифасини бажаради.³⁰

Янги коммуникацион технологиялар алоқа ва ҳисоб-китобнинг яқинлашишига олиб келди. Хусусан, мобил-банкнинг оммалашиши, унинг хавфсиз, ишончли ва фойдаланувчи интерфейсларини осон созлаш мумкинлиги ҳисобига амалга ошмоқда.³¹ Бугунги кунда мобил телефонлар ва мобил интернетдан фойдаланувчилар сони ортиб бориши мобил технологиялар имкониятларини ривожлантириш ва мобил-банкни ривожлантириш стратегияни такомиллаштиришни талаб этмоқда.³²

Бизнингча, моҳиятан банк ва мижоз ўртасидаги алоқанинг анъанавий ва масофадан ташкил этилиши ўртасида кескин фарқ мавжуд эмас. Банк мижозларига хизмат кўрсатиш кераклиги сақланиб қолинган, фақатгина банк ва мижозларини ўзаро боғлайдиган алоқа канали ўзгарди. Яъни фақат банк мижозлари банкка бориб бажарадиган операцияларини эндиликда масофадан ҳам амалга ошириш имкони мавжуд бўлди.

Масофавий банк хизматлари мижозларга хизмат кўрсатишнинг

²⁹ Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир қилувчи омиллар таҳлили // «Иқтисодиёт ва таълим» илмий журнали. - Тошкент, 2019. - №1, январь-февраль. -71-77 б.

³⁰ <https://bankir.ru/avtor/1659981/> Дмитрий Мирошкинов «Банк'с софт бизнес» компанияси бошқарувчиси.

³¹ Petrova, K. (2002), Proceedings of the 2002 International Conference of the Global Business and Technology Association, pp. 928-939.

³² Pousttchi, K. and Schurig, M. (2004), «Assessment of today's mobile banking applications from the view of customer requirement», Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences, Big Island, Hawaii, 5-8 January, available at: <http://csdl1.computer.org/comp/propceedings/hicss/2004/2056/07/20560184a.pdf> (accessed 16 February 2006).

анъанавий усулларига нисбатан куйидаги умумий устунликларга эга:

- хизмат кўрсатиш тезлиги ва сифатининг ошиши, масофавий банк хизмати орқали вақтни тежаш ҳамда мижоз ўз хисобварағини куну-тун бошқариш имконияти, мижознинг исталган жойдан ўз ўтказмаларини амалга ошириши мумкинлиги, бунинг учун персонал компьютер ва интернет ёки мобил телефон ва алоқа тармоқлари бўлса kifоя;

- янги банк хизматларини яратиш, уларни амалиётда қўллаш ёки мавжуд молиявий хизматларни ахборот-коммуникацион технология воситалари билан интеграциялаш орқали банк мижозларига қулай банк хизматларини таклиф этиш имкони ортади;

- банк хизматларини содалаштириш ва улар билан боғлиқ харажатларни минималлаштириш орқали келгусида банк хизматлари учун хизмат ҳақининг мижозлар учун қулай тарифларга етказиш имкони яратилади.

Сўнги ўн йил мобайнида икки асосий технология соҳаси - интернет ва телефон алоқаларининг кенгайиб бораётгани алоҳида таъкидлаш мумкин. Кўпгина ривожланган мамлакатларда, телефон эгаллигининг тўйинганлиги юзага келган. Тадқиқотлар натижасида, пенетрация ставкалари Бирлашган Араб Амирлиги, Швеция, Нидерландия, Германия, Буюк Британия, АҚШ, Тайвань, Швейцария, Ж.Корея, Канада каби мамлакатларда 70 фоиздан ортаганлигини³³ ва 2019 йил 1 июль ҳолатига 5,13 млрд. нафар аҳоли, яъни жаҳондаги аҳолининг 66,53 фоиздан ортиғи мобил телефонлардан фойдаланаётганлигини аниқлаш мумкин.³⁴

Интернет ва унинг имкониятларидан банк хизматларини кўрсатишда фойдаланиш натижасида бир қанча янги банк хизматлари вужудга келди. Фикримизча, банкларнинг мижозларига интернет орқали банк хизматларини кўрсатиши - тараққиётнинг навбатдаги муҳим ютуқларидан биридир айниқса, бу электрон тижорат ва онлайн банк хизматларининг тараққиётига асос бўлиб хизмат қилди.

Ривожланган давлатларда 1950 йилларнинг охирида ва 1960 йилларнинг бошларида жараёнларни автоматик равишда текширилиши учун MICR, Magnetic Ink Character Recognition ва

³³ <https://www.bankmycell.com/blog/how-many-phones-are-in-the-world>

³⁴ <https://wearesocial.com/special-reports/digital-in-2017-global-overview>

ERMA каби технологиялар билан банк хизматларини автоматлаштириш мақсад қилиб қўйилган.

1970 йилларда Америкада замонавий банклар даври бошланди, чунки банк хизматлари компьютерлар ёрдамида автоматлаштирилди. Экранли терминаллар ёрдамида банк мижозлари ҳисоб рақамларига реал вақт режимида қира олишлари, ҳисоб-китобларни амалга ошириш, тўловлар бўйича буюртмаларни бериш ва пул ўтказмаларини тўхтатиши мумкин эди. 1982 йилда «Bank of America» қарийб 2000 та терминалга эга бўлиб, ходимларнинг банк тармоғига қира олишига имкон берди. Бу эса банкнинг мижозлар учун янада самарали ишлашига имконият яратди.

Банк дастурий таъминотчилари 1980 йилларда онлайн-банк операцияларини амалга ошириш бўйича турли фикр ва мулоҳазаларни илгари суришди. Кўплаб компаниялар онлайн ҳарид қилиш концепциясини бошлагач, бу хизматларни ривожлантиришнинг зарурлиги сезиларли равишда ошди. Кредит карточкаларида ҳам интернет орқали онлайн ҳаридларни амалга ошириш имконияти яратилди. Кейинчалик маълумотлар базаларининг ривожланиши натижасида банкоматлар фаолияти ҳам такомиллашиб борди.

1980 йилларнинг бошида, онлайн банк хизматларининг пайдо бўлиши, «онлайн-банкнинг» дея атала бошланди ва бу тизим одамларнинг пулларини бошқаришни осонлаштирди. Банклар мижозларга кўплаб молиявий хизматларни кўрсатиш, маълумотларни осон узатиш ва банк мижозларининг масофадан ҳисобварақларини бошқариш имконини яратди. 1980 йилларда Европа ва АҚШдаги банк ва молия ташкилотлари «Home Banking» концепцияси бўйича илмий изланишлар ва дастурий тажрибаларни бошладилар. Дастлаб 80 йилларда компьютерлар ва интернетнинг яхши ривожланмаганлиги сабабли, «Home Banking», асосан, факс-машиналар ва телефонлардан фойдаланган ҳолда мижозларига хизмат кўрсатар эди. Интернет ва дастурий воситаларнинг кенг тарқалиши «Home Banking»нинг ривожлантириш учун қўшимча имкониятлар яратди.³⁵ Бу даврда шахсий компьютерлардан уй шароитида ҳам фойдаланиш ортиб борди.

³⁵ <https://wealthhow.com/history-of-internet-banking>.

Масофавий банк хизматларининг ривожланиш босқичлари³⁶

т/р	Йиллар	Амалга оширилган тадбирлар
1.	1951-1970	Операцияларни автоматик равишда текшириши учун MICR, Magnetic Ink Character Recognition ва ERMA каби технологиялар билан банк хизматларини автоматлаштириш бўйича тадбирлар амалга оширилди.
2.	1971-1980	Банк хизматлари компьютерлар ёрдамида тўлиқ автоматлаштирилди. Эcranли терминаллар ёрдамида банк миջозлари ҳисобрақамларига реал вақт режимида кириб, уни бошқара олишлари мумкин бўлди. Шунингдек, «Home Banking» концепцияси бўйича илмий изланишлар ва дастурий тажрибалар олиб борилди.
3.	1981-1990	«Home Banking» вужудга келди. «Home Banking» хизматларидан миջозлар hafta давомида кечаю-кундуз соат 6:00 дан ярим кечагача фойдаланиш имконияти яратилди. Буюк Британияда биринчи бор интернет-банкнинг хизмати таклиф килинди ва у «Home-link» дея аталди. First Direct банки биринчилардан бўлиб телефон орқали банк хизматларини кўрсата бошлади.
4.	1991-2000	АҚШда биринчи онлайн банкнинг хизмати вужудга келди. Биринчи бор онлайн банкнинг bankofamerica.com веб-сайти орқали ишлади ва энди махсус банк дастурларига эҳтиёж йўқ эди, миջозларга банкнинг веб-сайтига кунига 24 соат кириш имкони яратилди. Биринчи соф интернет банки First Security Network Bank пайдо бўлди ва у 1997 йилда тўлиқ виртуал банкка айланди.
5.	2001-2010	Онлайн режимида хизматлар тараққий этиши натижасида АҚШда The Federal Financial Institutions Examination Council конун ва қоидаларни ишлаб чиқди. Бу даврда банк филиаллари бирлашди ҳамда истеъмолчиларнинг банк операцияларини киоск ва онлайн хизматлар орқали бажарила бошланди. Банк операциялари бўйича мобил-банкнинг хизмати ва мобил иловалар вужудга келди.
6.	2011-х.в.	Онлайн-банкнинг йўналишлари ривожланишда давом этди. Хусусан, мобил-банкнинг хизмати тезкорлик билан оммалашиб борди. Филиалсиз фаолият юритувчи Direct банклар сони кўпайди. Банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш каналлари, турлари кўпайиб, тараққий этмоқда.

³⁶ Мавзу доирасида тадқиқотлар натижасида муаллиф томонидан тузилди.

Европа банклари ўртасида рақобатнинг тобора кучайиши натижасида мижозларни нафақат сақлаб қолиш, балки янада кўпроқ жалб этиш учун турли янги хизматлар жорий этилди. 1982 йилнинг ноябрь ойида Nottingham Building Society (NBS) курилиш компанияси ва Шотландия банки British Telecom телефон компанияси билан ҳамкорликда Буюк Британияда биринчи бор интернет-банкнинг хизматини таклиф қилган ва уни «Home-link» деб атаган.³⁷ Бу тизим ҳам 1983 йил ўрталарида тўлиқ ҳажмда ишга туширилди ва шундан сўнг бу сингари хизматларни бошқа кредит ташкилотлари ҳам жорий эта бошлаган.

Банк хизматларини фақат телефон орқали кўрсатиш имкониятини биринчи бўлиб инглиз банки «First Direct» (1989 йил) таклиф қилди. Банк иши тарихида илк мартаба фақат телефон орқали хизмат кўрсатадиган банкнинг юзага келганлигини алоҳида таъкидлаш жоиз, чунки бу банкнинг бирорта ҳам бўлими йўқ эди. «First Direct» банки ўз мижозларига электрон каналлар орқали хизмат кўрсатаётган энг биринчи ҳамда ҳозирда ҳам жуда самарали фаолият юритаётган банклардан биридир. Ундан ташқари филиалсиз фаолият юритувчи банклар (Direct banks) мисол учун, «ING Direct», «PC Financial» (Канада), «First Direct (Буюк Британия)», «HSBS Direct», «Internet Bank of America» ва «E-Trade Bank» (АҚШ) банклари ҳам ўз хизматларини, асосан, онлайн тарзда тақдим қила бошлади. Европада биринчилардан бўлиб, «Direct bank» Германиядаги «Дрезден» банк гуруҳининг шўъбаси бўлиб, ўз операцион фаолиятини «Advance Bank» номи билан 1996 йилда бошлаган эди.

АҚШда 1990 йилларда телефон орқали масофадан банк хизматларини амалга оширишга шароит яратилди. Дастлаб «North Carolina National Bank» 1990 йилда ўз мижозларига телефон тизими орқали 30 дан ортиқ хизмат ва операцияларни таклиф қилиб, бунинг учун катта миқдордаги Call-центрлар³⁸ ташкил этди ва бу кейинчалик операторлар сонининг қисқариши билан

³⁷ «Infographic: The History of Internet Banking (1983-2012)», The Financial Brand (October 2, 2012), <http://thefinancialbrand.com/25380/yodlee-history-of-internet-banking/>.

³⁸ **Call-центр** – (инглизчада call center – кўнгирокларни қайта ишлаш маркази) - ихтисослаштирилган ташкилот бўлиб кўнгирокларни амалга оширувчи ва овозли алоқа каналлари ҳақида пудратчи орган ёки бош ташкилот манфаатлари бўйича ахборот берувчи ташкилотдир.

яхшиланди. 1990 йилда тизимга кунлик қўнғироқлар сони қарийб 200 мингтани ташкил этар эди.³⁹

АҚШда компанияларнинг 80% дан ортиғи ўз иш фаолиятида Call-центрлардан фойдаланади.⁴⁰ Швеция, Норвегия, Финляндия, Дания ва Голландия каби мамлакатларда Call-центрдан фойдаланувчиларининг сони энг кўпдир. Франция, Австрия ва Италия банклари филиаллар очиш орқали чакана мижозларга хизмат кўрсатишнинг анъанавий моделидан воз кечишга шошилмаяптилар. Германияда ва Испанияда масофавий банк хизматлари тизимдан фойдаланиш жадаллашиб бормоқда.⁴¹

Ўтган асрнинг 90 йилларда «.com» доменининг яратилиши билан Интернет глобал тармоғида электрон тўлов карталарини авторизация қилиш орқали товар ва хизматларнинг сотилишидан иборат бўлган веб-тижорат юзага келди. Замонавий тадбиркорлик фаолияти айнан шу йўналишда ривожлана бошлади ва бугунги кунда электрон тижорат нафақат жаҳон иктисодиётининг катта салмоғини эгаллайди, балки ўз имкониятларини кундан-кунга ошириб ҳам бормоқда.

Home Banking, бугунги кунда биз билган Online Banking учун асос яратди. АҚШда биринчи онлайн банкинг хизмати 1994 йил январдан «Microsoft Money personal finance software» дастурида 100000 дан ортиқ уй хўжаликларига банк ҳисобварақларини онлайн бошқариш имкониятини яратиш орқали йўлга қўйилди.

1995 йилда Стенфорд Федерал Кредит Уюшмаси (Stanford Federal Credit Union) биринчи бор онлайн банкинг бўйича bankofamerica.com веб-сайтини яратди ва бу хизматни молиялаштирди. Натижада, махсус дастурларга эҳтиёж колмади, мижозлар банкнинг веб-сайтига кунига 24 соатдан кириш имконига эга бўлишди ва бу банк хизмати тараққий этиб борди.

³⁹ Call-центр для банка: мода или необходимость? // Банковские технологии. – 2003. – №3. – С. 59–60.

⁴⁰ Call-центр для банка: мода или необходимость? // Банковские технологии. – 2003. – №3. – С. 60.

⁴¹ В Германии внедрение ДБО возглавили крупные банки, поставившие перед собой задачу перехватить клиентуру у традиционных сберегательных банков – шпаркасс. Системы, вводимые немецкими банками, предусматривают альтернативные каналы доступа к управлению счетом-оператор, интерактивная служба, факс, электронная почта, Интернет.

Оқибатда, онлайн – банкинг хизматлари ўзининг афзаллик ва камчиликлари билан бирга, тобора кенг тарқалиб банк тизимидаги инкилобга айланди.⁴²

Интернет орқали ўз хизматларини таклиф этувчи биринчи банк 1995 йилда пайдо бўлган «First Security Network Bank» ҳисобланади. Электрон хизматлар натижасида биринчи йилда банк активлари 110 млн. долларга ошган. Капиталининг ўртача ойлик ўсиши 20%ни ташкил этган. Мижозларининг ҳисобварақлари эса, ўн мингтага ошган. 1997 йилда тўлиқ виртуал банкка айланган бўлсада, мижозларнинг ишончсизлиги туфайли муваффақиятсизликка учраган ва ушбу банк 1998 йилда АҚШ нинг «Royal Bank Financial Group» томонидан сотиб олинган. Бу банк ўз хизматларини фақат интернет доирасидагина амалга оширади ва мижозлар билан ишлаш учун ҳеч қандай моддий шаклдаги офисга эга эмас. Бу банк ўз мижозларига банкнинг веб сайти орқали ҳар хил банк ҳисоб рақамлари очишга ва уларни бошқаришга, товар ва хизматлар учун тўловни амалга ошириш ва шахсий ҳисоб рақамидаги маблағларнинг қолдиқларини текширишга имконият беради. Банк мижозлари АҚШ нинг 45 та штатида мавжуд эди.

2001 йил декабрга келиб, АҚШнинг саккизта йирик банкларининг ҳар бири камида 1 миллион онлайн фойдаланувчиларга эга бўлди. Бу даврда 19 миллиондан ортиқ АҚШлик уй хўжаликлари интернет орқали банк ҳисоб варақларини онлайн бошқарган.⁴³

2005 йилда банклар онлайн режимда хизматларни амалга ошира бошлади ва, албатта, банк қонунчилигини ҳам реал вақт режимига мослаштирилиши лозим эди. Шу сабабдан, Федерал молиявий институтларни эксперт кенгаши (The Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC)) Молия институтлари учун қонун ва қоидаларни ишлаб чиқди. Хусусан, хатарларни ҳисобга олган ҳолда баҳолашни амалга ошириш, мижозларга хабар қилиш дастурларини баҳолаш ва масофадан туриб тўловларни амалга оширишни аутентификация қилиш учун хавфсизлик чораларини

⁴² «Infographic: The History of Internet Banking (1983-2012)», The Financial Brand (October 2, 2012), <http://thefinancialbrand.com/25380/yodlee-history-of-internet-banking/>.

⁴³ Online Banking Report, Jan. 2012.

амалга ошириш шулар жумласидандир.⁴⁴

2000 йиллардан турли смартфонлар ва 2007 йилдан «Apple» корпорацияси «The iPhone» смартфонларни ишлаб чиқара бошлагандан сўнг, банкка боғланиш каналлари шахсий компьютерлардан смартфонларга алмаша бошлади. Натижада, банклар ўз mijozларига мобил қурилмаларга асосланган банк хизматларини таклиф қила бошлади. 2007 йилдан бошлаб, уяли алоқа воситалари банк mijozлар учун муҳим платформага айланди. Бугунги кунда, Bank of America 24 миллиондан зиёд фаол уяли алоқа фойдаланувчиларга ва 30 миллиондан зиёд фойдаланувчиларига инновацион хизматларни тақдим этишда банк соҳасида етакчи бўлишда давом этмоқда.⁴⁵

Банклар мобил-банкнинг хизматни таклиф қилган бўлсада ХХІ асрнинг бошида тарқалган кичик мобил телефонлар экранида ўз молиявий маълумотларини кўришнинг қийинлиги ва аҳоли қизиқишининг камлиги бу хизматнинг ривожланишига тўсиқ бўлди. 2002 йилда Wells Fargo мобил-банкнинг хизматини ишлаб чиқди ва унда фақатгина 2500 mijozлар рўйхатга олинган эди. Лекин, тизимдаги айрим камчиликлар мавжудлиги туфайли, тизимдан фойдаланиш ривожланмади. Кейинчалик мобил телефонларнинг имкониятлари ортди, натижада мобил-банкнинг самарадорлиги ҳам ошди. Банклар ҳам мобил телефонлар учун кўпроқ иловалар яратди. Фойдаланувчилар ҳам мобил-банкнинг хизматининг илғор иловаларидан фойдаланишни қўллаб-қувватлади. Банк mijozлари ҳам янгиланган, қулай навигация, расмлар ва графикалар билан технологик жиҳатдан такомиллаштирилган илғор иловаларни афзал кўришди.

2007 йилда АҚШда 54 миллиондан ортиқ уй хўжаликлари банк ҳисобварақларини интернет орқали амалга ошира бошлади, натижада айрим банк филиаллари бирлашиб кетди. Истеъмолчиларнинг банк операцияларини киоск ва онлайн хизматлар орқали бажариши натижасида банк филиаллари борган сари камрок

⁴⁴ «Authentication in an Internet Banking Environment». Federal Financial Institutions Examination Council, accessed March 24, 2014. http://www.ffiec.gov/pdf/authentication_guidance.pdf.

⁴⁵ www.bankofamerica.com «Bank of America» банкининг расмий веб-сайти.

аҳамият касб эта бошлади.⁴⁶

2008 йилга келиб, йирик банклар ва уларнинг мижозлари ушбу хизматлардан мунтазам фойдаланишган бўлса, шу даврда кичик банклар ҳам мобил банк хизматлари ва иловаларни таклиф қила бошладилар.⁴⁷

Хусусан, Ўзбекистон Республикаси Президентининг «2017–2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар Стратегиясини «Илм, маърифат ва рақамли иқтисодийтни ривожлантириш йили»да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисида» ПФ-5953-сон Фармонининг 71-бандида барча хизмат кўрсатиш соҳаларини рақамлаштиришга трансформация қилиш борасига алоҳида эътибор қаратилган. Давлат улушига эга бўлган банкларни трансформация қилиш бўйича «йўл харита»ларини 2020 йил 1 июндан бошлаб амалга ошириш, шу жумладан мижозларига (аҳоли ва хўжалик юритувчи субъектлар) кўрсатилаётган банк хизматлари сифатини ошириш ҳамда замонавий чакана банк хизматлари турларини кўпайтириш чоралари белгиланди. Рақамли трансформация (инг. тил. digital transformation) – бу рақамли технологияларни қўллаш натижасида ўз бизнес стратегиясини ва иш жараёнини, моделларини, операцияларини, маҳсулотларини амалга оширишда автоматлаштирилган дастурий таъминотлар асосида тезкор (одатда онлайн) хизматларни амалга оширувчи ахборот коммуникацион технологиялар ҳисобланади.⁴⁸ Рақамли иқтисодий ривожланишида, молиявий ташкилотлар ҳам молиявий хизматларни кўрсатишда замонавий «Финтех» (инг. «FinTech») яъни, молиявий технологиялардан фойдаланмоқда.⁴⁹

Кўриниб турибдики, бугунги кунда тижорат банкларининг мижозларига банк хизматларини кўрсатишда замонавий банк технологиялари, фан ва технология ютуқларидан кенг

⁴⁶ Online Banking Report, Jan. 2012.

⁴⁷ Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларининг эволюцияси ва ривожланиш босқичлари (ҳалқаро тажриба) // «Халқаро молия ва ҳисоб» илмий электрон журнали. № 6, ноябрь-декабрь, 2018 йил, 11 бет.

⁴⁸ Stolterman, Erik; Croon Fors, Anna (2004). «Information Technology and the Good Life». Information systems research: relevant theory and informed practice. p. 689. ISBN 1-4020-8094-8.

⁴⁹ <https://ictnews.uz/30/01/2019/smart-money/>

амалга ошириш шулар жумласидандир.⁴⁴

2000 йиллардан турли смартфонлар ва 2007 йилдан «Apple» корпорацияси «The iPhone» смартфонларни ишлаб чиқара бошлагандан сўнг, банкка боғланиш каналлари шахсий компьютерлардан смартфонларга алмаша бошлади. Натижада, банклар ўз mijozларига мобил қурилмаларга асосланган банк хизматларини таклиф қила бошлади. 2007 йилдан бошлаб, уяли алоқа воситалари банк mijozлар учун муҳим платформага айланди. Бугунги кунда, Bank of America 24 миллиондан зиёд фаол уяли алоқа фойдаланувчиларга ва 30 миллиондан зиёд фойдаланувчиларига инновацион хизматларни тақдим этишда банк соҳасида етакчи бўлишда давом этмоқда.⁴⁵

Банклар мобил-банкнинг хизматни таклиф қилган бўлсада XXI асрнинг бошида тарқалган кичик мобил телефонлар экранида ўз молиявий маълумотларини кўришнинг қийинлиги ва аҳоли қизиқишининг камлиги бу хизматнинг ривожланишига тўсиқ бўлди. 2002 йилда Wells Fargo мобил-банкнинг хизматини ишлаб чиқди ва унда фақатгина 2500 mijozлар рўйхатга олинган эди. Лекин, тизимдаги айрим камчиликлар мавжудлиги туфайли, тизимдан фойдаланиш ривожланмади. Кейинчалик мобил телефонларнинг имкониятлари ортди, натижада мобил-банкнинг самарадорлиги ҳам ошди. Банклар ҳам мобил телефонлар учун кўпроқ иловалар яратди. Фойдаланувчилар ҳам мобил-банкнинг хизматининг илғор иловаларидан фойдаланишни қўллаб-қувватлади. Банк mijozлари ҳам янгиланган, қулай навигация, расмлар ва графикалар билан технологик жиҳатдан такомиллаштирилган илғор иловаларни афзал кўришди.

2007 йилда АҚШда 54 миллиондан ортиқ уй хўжаликлари банк хисобварақларини интернет орқали амалга ошира бошлади, натижада айрим банк филиаллари бирлашиб кетди. Истеъмолчиларнинг банк операцияларини киоск ва онлайн хизматлар орқали бажариши натижасида банк филиаллари борган сари камрок

⁴⁴ «Authentication in an Internet Banking Environment». Federal Financial Institutions Examination Council, accessed March 24, 2014, http://www.ffiec.gov/pdf/authentication_guidance.pdf.

⁴⁵ www.bankofamerica.com «Bank of America» банкнинг расмий веб-сайти.

аҳамият касб эта бошлади.⁴⁶

2008 йилга келиб, йирик банклар ва уларнинг мижозлари ушбу хизматлардан мунтазам фойдаланишган бўлса, шу даврда кичик банклар ҳам мобил банк хизматлари ва иловаларни таклиф қила бошладилар.⁴⁷

Хусусан, Ўзбекистон Республикаси Президентининг «2017–2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар Стратегиясини «Илм, маърифат ва рақамли иқтисодиётни ривожлантириш йили»да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисида» ПФ-5953-сон Фармонининг 71-бандида барча хизмат кўрсатиш соҳаларини рақамлаштиришга трансформация қилиш борасига алоҳида эътибор қаратилган. Давлат улушига эга бўлган банкларни трансформация қилиш бўйича «йўл харита»ларини 2020 йил 1 июндан бошлаб амалга ошириш, шу жумладан мижозларига (аҳоли ва хўжалик юритувчи субъектлар) кўрсатилаётган банк хизматлари сифатини ошириш ҳамда замонавий чакана банк хизматлари турларини кўпайтириш чоралари белгиланди. Рақамли трансформация (инг. тил. digital transformation) – бу рақамли технологияларни қўллаш натижасида ўз бизнес стратегиясини ва иш жараёнини, моделларини, операцияларини, маҳсулотларини амалга оширишда автоматлаштирилган дастурий таъминотлар асосида тезкор (одатда онлайн) хизматларни амалга оширувчи ахборот коммуникацион технологиялар ҳисобланади.⁴⁸ Рақамли иқтисодиёт ривожланишида, молиявий ташкилотлар ҳам молиявий хизматларни кўрсатишда замонавий «Финтех» (инг. «FinTech») яъни, молиявий технологиялардан фойдаланмоқда.⁴⁹

Кўриниб турибдики, бугунги кунда тижорат банкларининг мижозларига банк хизматларини кўрсатишда замонавий банк технологиялари, фан ва технология ютуқларидан кенг

⁴⁶ Online Banking Report, Jan. 2012.

⁴⁷ Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларининг эволюцияси ва ривожланиш босқичлари (халқаро тажриба) // «Халқаро молия ва ҳисоб» илмий электрон журнали. № 6, ноябрь-декабрь, 2018 йил, 11 бет.

⁴⁸ Stolterman, Erik; Croon Fors, Anna (2004). «Information Technology and the Good Life». Information systems research: relevant theory and informed practice. p. 689. ISBN 1-4020-8094-8.

⁴⁹ <https://ictnews.uz/30/01/2019/smart-money/>

фойдаланмоқда. Ўтказилган тадқиқотларни ўрганиш натижаларига кўра кўпчилик ривожланган бозорларда интернет-банкнинг яқин вақт ичида тўйинганлик даражасига етди ва тижорат банклар эса сўнги йилларда мобил-банкнинг кўпроқ эътибор қаратмоқда. Истеъмолчиларнинг аксарияти эса банк операцияларини мобил-банкнинг орқали амалга ошираётганлиги сабабли айрим банклар фаолиятида интернет-банкнинг хизматидан фойдаланишда пасайиш кузатилмоқда. Мобил-банкнинг эса ривожланган ва ривожланаётган хизматлар бозорларида ҳам сезиларли даражада ортиб бормоқда. Шу боисдан банк мижозлари хизматлардан фойдаланишда смартфонларни танламоқда, натижада, мобил-банкнинг жуда тез суръатлар билан ўсиб бормоқда.

1.2-§. Банкларни инновацион ривожлантиришда масофавий банк хизмат турлари ва уларнинг ўзига хос хусусиятлари

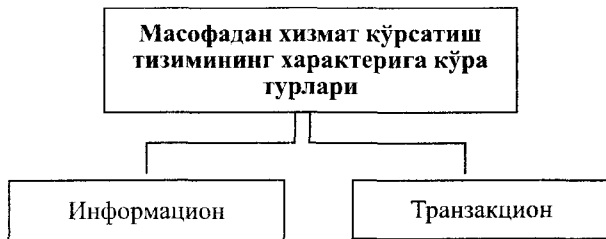
Мижозларининг талаблари ортиб бориши ва бу талабларнинг қондирилмаслиги банк мижозларининг ўз банкига бўлган садоқати камайишига олиб келади. Натижада, банк мижозлари банкларини алмаштиришга ёки бошқа банк хизматларидан фойдаланишга ҳаракат қилади. Шунинг учун банклар мижозлари талабларига биноан банк маҳсулотлари ва хизматларини замонавий ахборот-коммуникацион технологияларидан фойдаланган ҳолда янги банк хизматларни яратишни тақозо қилмоқда.

Замонавий ахборот-телекоммуникация технологиялари, мобил алоқа воситалари ва глобал интернет тармоқларини ривожлантириш, бир томондан, глобал ахборот ресурсларидан фойдаланиш нархини камайтирса, бошқа томондан, янги технологияларни жорий этиш орқали масофавий банк хизматларини такомиллаштириш имконияти яратди. Банклар харажатларни оптималлаштириш учун ўз-ўзини бошқариш хизматларини ишлаб чиқди. Чунки бугунги куннинг талаби рақамли иқтисодиётнинг тараққий этиши натижасида банклар филиаллар сонини ошириш йўли билан эмас, балки масофавий банк хизматларини ривожлантириш орқали кўп сонли мижозларига хизмат кўрсатишдир.

Масофавий банк хизматларини кўрсатувчи тизимлар – бу,

мижозлар учун унинг масофадан берган топшириқларига асосан (банкка келмасдан) банк томонидан хизмат кўрсатиш технологиясидир. Бу тизимлар, асосан, симсиз алоқа каналлари орқали, хусусан онлайн, компьютер, телефон, мобил телефон ва интерфаол телевизион кабеллар орқали амалга оширилади.

Масофадан хизмат кўрсатиш тизими мижозларга тақдим этилаётган хизматларнинг характериға кўра икки турға бўлиш мумкин, яъни информацион ва транзакцион (1.2-расмға қаранг). Информацион туриға молиявий ахборотларни етказиб бериш ва олиш, сўнги ўтказмалар ҳақида маълумот олиш ҳамда бошқа хизматларни банк томонидан кўрсатиш мумкин. Транзакцион турида эса, банк мижозларининг молиявий ўтказмаларини, ҳисоб-китобларини ва бошқа хизматларини амалга ошириш мумкин бўлади. Шу ўринда, информацион банкинг мижозларға молиявий маълумотларни тақдим этишға йўналтирилган бўлса, транзакцион банкинг молиявий операцияларни амалга оширишға имконият яратади.



1.2-расм. Масофадан хизмат кўрсатиш тизимининг характериға кўра турлари⁵⁰

СМС – мижоз молиявий маълумотларини тақдим этишнинг энг кенг тарқалган технологияси. Мобил телефонлар ҳақиқатдан ҳам алоқа мавжуд бўлган ҳар қандай жойда фойдаланиш имконини беради ва энг муҳими, у ҳар доим мижознинг ўзи билан юришидир. Одатда, молиявий операцияни бажариш (бажарилмаслик) ҳақида маълумот, СМС, батафсил тавсифни талаб қилмайдиган маълумотларға эға бўлади, чунки бу технология техник жиҳатдан

⁵⁰ Муаллиф томонидан тузилди.

кичик белгилар билан чекланган.

E-mail, технологияси одатда интернет орқали такдим қилинади. Электрон хабар орқали молиявий хизматлар ҳақидаги деярли ҳар қандай маълумотни батафсил кўринишда такдим этиш мумкин.

Интернет, бошқа маълумотларини узатиш турларидан фаркли равишда, онлайн режимда мижозга ўз фикрини билдирса бўладиган тури ҳисобланади.



1.3-расм. Информацион турлари⁵¹

Телефон, СМС каби ҳар қандай мижоз учун энг қулай ахборот банки туридир. Чақириқ марказига қўнғироқ қилиш орқали мижоз фойдаланишдаги умумий молиявий маълумотлар ва шахсий маълумотларини олиши мумкин. Ўз навбатида, телефон орқали ахборотларни такдим этиш ҳам автоматик режимдан фойдаланишни ва оператор билан суҳбатни ўз зиммасига олади.

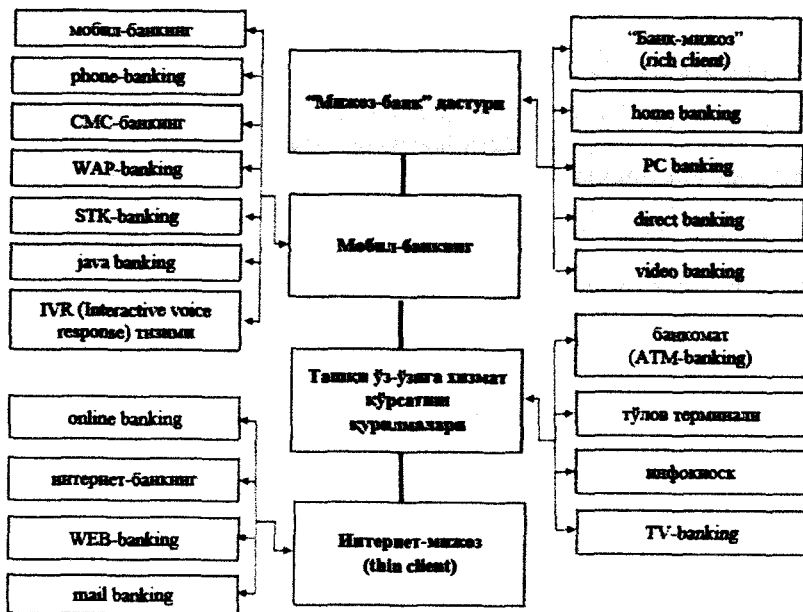
Хужжатларни қоғоз кўринишида етказиш – коғоз нархининг қимматлиги ва ХХІ аср техника асри бўлишига қарамадан, коғоз хужжатлар билан ишлаш ўз долзарблигини йўқотмасдан қолмоқда. Гарчи, кўплаб ҳолатларда СМС ёки электрон почтадан фойдаланса-да, классик коғозлар билан ишлаш молиявий муассасалар учун кучли восита сифатида қолмоқда.

Умуман олганда, тижорат банкларида масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимларни қуйидаги турларга ажратиш мумкин. Яъни маълумотларни узатиш каналлари ва бошқа хусусиятларига кўра йирик 4 гуруҳга ажратилди ва «Мижоз-банк» дастури, Мобил-банкнинг, ташқи ўз-ўзига хизмат кўрсатиш

⁵¹ Дистанционное банковское обслуживание. Коллектив авторов / КНОРУС, ЦИПСИР, Москва, 2010 г.

қурилмалари ва интернет-мижоз (thin client) кабилар хусусиятларига кўра турлари муаллиф томонидан тизимлаштирилди (1.4-расмга қаранг).

Ушбу масофавий банк хизмат турларини амалиётга жорий қилишда банк ва мижоз ўртасидаги муносабатларда масофавий банк хизматларининг самарадорлигини ошириш йўли билан банкнинг операцион харажатларининг барқарор даражасини таъминлаш лозим. Натижада, масофавий банк хизматларининг диверсификациялашув даражаси ошади, яъни банк мижозлари учун қулай бўлган масофавий банк хизматлардан фойдаланишда танлаш имконияти яратилади.



1.4-расм. Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизим турлари⁵²

«Банк-Мижоз» - бу мижозларга ўзларининг молиявий пул

⁵² Интернет маълумотлари асосида муаллиф томонидан тузилди.

оқимларини тезкор тарзда бошқаришга имкон берувчи электрон ҳисоб-китоблар тизими бўлиб, мижоз ва банк ўртасидаги ҳимояланган электрон ҳужжатлар алмашишнинг «WEB» технология асосида яратилган ишчи компьютерда алоҳида ўрнатилган дастурий тизимидир. «Банк-Мижоз» тизимида мижоз оператив ҳолатда онлайн режимда ўзининг ҳисобварағидаги қолдиқ ҳақида маълумот олиш ва молиявий операцияларни амалга ошириши мумкин. Унда электрон рақамли имзо технологиясидан фойдаланган ҳолда маълумотларни кодлаштиришнинг халқаро стандартлари қўлланилган, бу эса юбораётган маълумотларнинг самарали ҳимоя қилинишини таъминлайди. Мижоз томонидан ҳужжатларни узатиш ва олиш бевосита модемли алоқадан фойдаланиш орқали амалга оширилади. Тизимни ўрнатиш учун аввало банк ва мижоз ўртасида шартнома тузилиб, сўнгра банк мутахассислари мижозларга тизимдан фойдаланиш бўйича маслаҳат ёрдами кўрсатадилар.

Home-banking, бу мижозларга уйда ёки бошқа жойларда, масалан, иш жойларида масофадан банк хизматларини тақдим этиш. Бу хизмат компьютер технологиясидан фойдаланган ҳолда масофадан мижозларга хизмат кўрсатиш каналидир. Бугунги кунга келиб у тўртта йўналишда ривожланмоқда: телефон-банкнинг, интернет-банкнинг, компьютер-банкнинг, видео-банкнинг.

PC-banking, функционал жиҳатдан бу масофавий хизмат кўрсатиш канали интернет-банкнинг тизимига ҳам ўхшаб кетади. Лекин бу тизим «Мижоз-Банк» хизматининг эволюцион ривожланиши натижаси юзага келган. Электрон рақамли имзо билан шифрлаш механизмига эга. Банк сервери билан боғланган ҳолда мижознинг бу тизимда бажараётган операцияларини автоматик бажаради ва банк бухгалтерия дастурлари билан ўзаро алоқада ишлаш имконияти мавжуд. Аммо тизимга кириш учун фойдаланувчи шахсий компютерида махсус дастурий таъминотни («Мижоз-Банк») ўрнатиши лозим бўлади. Одатда, бундай канал мижозлар - юридик шахслар томонидан ишлатилади.

Direct-banking⁵³ концепцияси 1990 йилларнинг бошида

⁵³ **Direct bank** (баъзида филиалсиз банк, виртуал банк ёки интернет-банк деб аталади) бу - банк хизматини масофадан онлайн банкнинг ва телефон банкнинг баъзан банкматлар

онлайн банкинг технологияси пайдо бўлиши натижасида ривожланди, сўнгра бир қатор Direct банкларни вужудга келишига олиб келди. Direct банклар фақат онлайн ҳисоб-китобларни тақдим этадилар ва бу банклар ўзларининг анъанавий рақобатчиларидан кўра операциялари арзонроқ ва юқори фоиз ставкаларда депозитлар таклиф қила олади. Чунки 2000 йилнинг ўрталаридан бошлаб, онлайн-банкнинг ва телефон-банкнинг хизматлари чакана банк хизматларида асосий хизмат турларига айланди, натижада банклар филиаллар тармоғини ўзгартириш ёки қисқартириш имкониятига эга бўлди.

Video-banking, бу банк миждозларига жонли чакана банк хизматларини кўрсатиш тизими бўлиб, унда видео алоқа ҳар доим миждознинг ишончини таъминлайдиган аудио ҳавола билан бирга келади ва банк миждози билан аниқ мулоқотга киришади. Унда видео ва аудио учун алоқа линияси, одатда, юқори тезликда маълумотларни узатишни талаб қилади. Тарихий нуқтаи назардан, банклар филиал каналига (ва алоқа марказларига) ишонишган ва харидорларга керакли савдо натижаларини тақдим этишган. Бошқа томондан, рақамли каналлар, тез ўсиб бораётган шароитда, ушбу тизим арзон нархлардаги транзакцияларни ишончли амалга ошириш имконини беради.

Ҳиндистоннинг «IndusInd Bank»и, яқинда «Видео филиали» деб номланган инновацион хизматини ишга туширди. «Видео филиали» миждозга ўзининг «Банк филиали менежери» ёки «Марказий видео филиали» билан виртуал ёки «Face-to-Face» хизматини амалга оширишга ёрдам беради. Ушбу хизмат банкни деярли миждознинг қўлига топширди. Банк миждози исталган вақтда, исталган жойда «банк» билан учрашув ўтказиш орқали банк хизматларидан фойдаланиши мумкин.⁵⁴

Миждоз фақатгина Андроид ва Apple қурилмаларидаги иловалар, шунингдек, ноутбук ёки компьютердаги дастур орқали банкка уланишлари мумкин. Миждоз уйда, офисда ҳатто саёҳатда бўлсин, у Видео-конференция ташкил этиб, тезкор банк

(қўпинча банклараро тармоқлараро битимлар орқали), почта ва мобил телефонлар орқали тақдим этадиган банк хизматлари йиғиндиси.

⁵⁴ «IndusInd Bank launches Video Branch service for customers».

хизматларини амалга ошириши мумкин.⁵⁵

Mobile-banking – бу, мобил қурилмада (мобил телефон, планшет ва ҳ.к.) молиявий операцияларни амалга ошириш фаолиятидир. Ушбу фаолият мижозлар учун тўловларни тўлаётганда ёки чет элдан пул жўнатганда мураккаброқ бўлиши мумкин. Мобил-банкнинг хизматининг афзаллиги сифатида исталган вақтда ва ҳар қандай жойдан банкка боғланиш имконини беради. Камчиликлари сифатида хавфсизликка оид муаммоларни ва банкка шахсан ёки компьютерда ишлашга нисбатан чекланган имкониятларни кўрсатиши мумкин.

Дастлаб кичик ҳажмдаги телефонлар ва кейинчалик смартфонлар билан веб-сайтларга осонгина боғлана олиш имкониятларининг пайдо бўлиши мобил-банкнинг соҳасида ҳам муҳим босқич бўлди, чунки мижозлар ўз телефонлари орқали ўзбанк ҳисоб рақамларига кириш ва уни бошқариш имкони мавжуд бўлди. Энди улар буни истаган пайтда ва ҳар қандай телефон тармоғи мавжуд жойда ёки Wi-Fi худудлар доирасида ўз ҳисоб рақамларидаги маблағини бошқариш мумкин эди.⁵⁶

Phone (телефон) banking – банк ёки бошқа молия муассасаси томонидан тақдим этиладиган хизмат бўлиб, бу мижозларга банк филиалига ёки автоматлаштирилган телекоммуникация технологияларга бормасдан телефон орқали бир қатор молиявий операцияларни амалга ошириш имконини беради. Телефон-банкнинг ишлаш вақти филиалнинг иш вақтига қараганда анча кўп бўлиб, айрим молиявий ташкилотлар 24 соатлик хизматни таклиф қилишади. Бироқ, баъзи банклар телефон банклари орқали ҳисобварақларга киришга ва ўтказмалар миқдорига чекловлар жорий қилишлари мумкин.

Телефон-банкнинг хизмати биринчи бўлиб 1980 йилларда вужудга келди, Буюк Британиядаги «Girobank» биринчилардан бўлиб 1984 йилда махсус телефон банки хизматини йўлга қўйган.⁵⁷ Телефон-банкнинг 1980 йиллар ва 1990 йилларнинг бошларида ривожланиб, дастлабки direct банкларнинг ривожланишида кенг фойдаланилган. Бироқ 2000 йилларнинг бошида онлайн-банкнинг

⁵⁵ «IndusInd Bank launches video banking».

⁵⁶ Konstantin Rabin. App with The Bank! January 7th, 2016

⁵⁷ «A history of banking: from coins to pings». The Telegraph. Jun 1, 2015.

хизматларининг ривожланиши ва банк хизматларида интернет-банкнинг кенг фойдаланиши ҳисобига телефон банкингдан фойдаланиш кўлами камайиб борди.⁵⁸

СМС–banking, мобил-банкнинг бир шаклидир. Бу СМС хабар, огоҳлантиришлар ёрдамида айрим молиявий операцияларни амалга ошириш учун мижозларга имкон беради. СМС хабар тури - бир марталиқ пароль (БМП). БМПлар молиявий муассасалар томонидан кибер фирибгарликка қарши курашда қўлланиладиган энг сўнгги воситадир. Анъанавий эслаб қолинадиган паролларга таяниш ўрнига, БМПлар СМС орқали мижознинг мобил телефонига юборилади, улар БМПни онлайн ёки мобил-банкнинг ёрдамида транзакцияларни амалга ошириш учун фойдаланади. БМП қисқа муддат давомида амал қилади ва бир марта фойдаланилади.

WAP–banking – симсиз маълумотларни узатиш протоколи (Wireles Applicaton Protocol) асосида махсус дастурий таъминот (браузер) билан жиҳозланган мобил телефон ва интернет тармоғи орқали ўз ҳисоб рақамини масофадан бошқариш тизимидир.

WAP – рақамли мобил телефонлар, интернет, шахсий рақамли ёрдамчилар ва ҳ.к. каби қурилмалар ўртасидаги алоқа учун ишлатилади. Шифрлаш жараёни банк ва мижозлар ўртасида ишончли маълумотларни узатиш учун ишлатилади, аммо муаммо шундаки, бу шифрлаш жараёни банк ва мижоз ўртасидаги нозик маълумотларни ҳимоя қилиш учун этарли даражада эмас. Агар биз интернет-банкнинг хизматидан фойдалансак, хавфсизликни таъминлаш учун кучли компьютер тизимлари ва аниқ комплекс шифрлаш жараёнлари мавжудлигини биламиз. Мобил қурилманинг ҳисоблаш имконияти паст, шунинг учун мураккаб криптографик тизимни қўллай олмаймиз. WAP орқали хавфсизликни таъминлаш кийинрок, бунинг сабаби шундаки, протоколни амалга ошириш жараёнида маълумотлар шлюзда шифрланмаган, бу эса тизимда хавфсизликни таъминлашни кучайтириш заруратини юзага келтиради.

WAP интернетга асосланган хизматлар ва замонавий қўшимча хизматларни симсиз қурилмаларга хусусан, телефон ва шахсий

⁵⁸ Clark, Teri B. The Complete Personal Finance Handbook: Step-by-step Instructions to Take Control of Your Financial Future. Ocala, FL: Atlantic Pub. Group, 2007. Print.

рақамли ёрдамчиларга (ШРЁ) етказиш учун универсал стандартдир. Интернет билан иложи борича муаммосиз равишда интеграция қилиш учун WAP-сайтлар веб-серверларида жойлаштирилган ва веб-сайтлар каби бир хил узатиш протоколидан (яъни гиперматнли транспорт протоколи (ГМТП)) фойдаланади. Веб ва WAP сайтлари ўртасидаги энг муҳим фарк дастур муҳити ҳисобланади. Агар веб-сайт, асосан, гиперматнни баҳолаш тили (ГМБТ) ёрдамида кодланган бўлса, WAP сайтлари кенгайтирилган форматлаш тили (КФТ) асосида симсиз форматлаш тили (СФТ) дан фойдаланилади.

STK-banking – мобил телефон сим-картасига ўрнатилган махсус дастур орқали бошқаришдир. Бу дастур аниқ мобил тармоқ операторига боғлиқ бўлади. Шунинг учун, мобил телефон СИМ-картасининг имкониятларини кенгайтиришга асосланган STK технологияси (SIM Application Toolkit) жуда оммалашган бўлиб, унинг учун абонентнинг қайси телефон моделига эга эканлиги муҳим эмас. СИМ-карта хотирасида сақланган махсус СТК иловаси GSM 2+ ни қўллайдиган ҳар қандай мобил телефондан банкдаги ҳисобварағига кириш имконини беради.

GSM SIM Toolkit хизматидан фақат ушбу технологияни қўллаб-қувватлайдиган мобил телефон орқали фойдаланиш мумкин. GSM SIM Toolkit мобил телефон менюсида алоҳида дастурий интерфейс билан ўзгартирилади. Бу фойдаланувчи менюсида фақат фаоллаштирувчи ва тўловчи функциялар пайдо бўлади. Ушбу технология 1998 йилда вужудга келди. GSM SIM Toolkit стандартига асосланган банк иловаларидан биринчи бўлиб Чехия Республикасининг RadioMobil ва Expandia банклари фойдаланган.

Мобил телефонлар бозорида GSM SIM Toolkit хизматини қўллаб-қувватловчи мобил телефонларга эҳтиёж ошиб борди. Ушбу хизматдан фойдаланиш учун мижоз, ушбу стандартни ўз тармоғида қўллаб-қувватлайдиган GSM SIM Toolkit орқали ҳисоб-китобларни тақдим қилувчи банкнинг мижози бўлиши, GSM SIM Toolkit технологиясини қўллаб-қувватлайдиган мобил телефонга эга бўлиши ва банк хизматлари учун махсус СИМ-картага эга бўлиши талаб этилади.

Махсус СИМ-картани харид қилиб, уни тегишли банк

филиалида активлаштириш билан мижоз ушбу хизматдан фойдаланишни бошлаши мумкин. Мобил телефон менюси банк хизматлари таркиби билан кенгайтирилади ва бундай шароитда хавфсизлик масаласи жуда муҳимдир. Тизим орқали банк хизматларига кириш учун ВРUK (Personal unblocking code) ва ВРIN (Personal Identification Number)ни билиши керак. ВРUK коди банк томонидан мобил телефонининг SIM-картаси ишга туширилганда мижозга берилади. ВРIN банк дастурида химояланган маълумотларга кириш учун ишлатилади. Агар мижоз ВРINни киритиш учун уч марта муваффақиятсиз уриниш қилса, банк дастурига кириш ва унинг элементлари блокланади, уни блокдан чиқариш учун ВРUK кодни билиш керак. Мижоз ВРUK кодни ўн марта ҳато киритса, SIM-карта банк хизматларига киришга яроқсиз бўлиб қолади. Ушбу хизматнинг асосий афзаллиги унинг соддалиги ва мижоз фақат мобил телефон дисплейидаги кўрсатмаларга амал қилса kifоя.⁵⁹

Java-Banking, Java дастурига асосланган мобил телефон ва мобил-банкнинг фойдаланувчилар учун қулайлик ва хавфсизлиги даражасини оширди. Банк мижозлари банк сервери ва мобил телефон ўртасида СМС орқали ахборот алмашиш WAP ва GPRS орқали ахборот алмашишга нисбатан биров арзонроқ бўлишини таъминлайди.

Java-иловаларни харидорларнинг мобил телефонларига банк филиалларида Bluetooth орқали, банк банкоматлари жойлашган жойлардан, Bluetooth-асосидаги жиҳозланган жойлардан, банкнинг WAP-сайтидан, шахсий компьютерлар орқали, олдиндан жойлаштирилган WEB-сайт орқали ва инфрақизил порт ёки алоқа кабеллари орқали юклаб олиш мумкин.

Java-банкнинг дастурида Java-иловаси орқали, банк мижозлари операцияларни бажариш, шунингдек, GPRS каналлари орқали банк сервери билан маълумотлар алмашиш СМС-буйруқларни тўғридан-тўғри илова менюдан хизмат кўрсатиш рақамлари ва махсус буйруқ кодларини термасдан (масалан, GPRS бўлмаса, мижоз СМС-банкнинг орқали хизмат кўрсатиш мумкин) жўнатиш,

⁵⁹ Мамадияров З.Т., Рахмонов Д.А., Хошимов Э.А., Алимардонов Э.Д., Бекмуродова Г.А. Молиявий глобаллашув шароитида масофавий банк хизматларининг ривожланиши: назария ва амалиёт. Монография. – Т.: «IQTISODIYOT» нашриёти, 2018. – 127 б.

банкнинг тўловлари ва хизматлари ҳақида фундаментал маълумотларини топиш мумкиндир.

IVR тизими орқали банк мижозлари овозли мобил-банкнинг тизимидан фойдаланишлари мумкин. Банк мижози IVR тизимининг овозли менюсига кириб, овозли теришни қўллаб-қувватлайдиган телефон хизмати орқали ҳисоб рақамга боғланади. Овозли почтанинг кўрсатмаларига риоя қилиб, менюдан керакли телефон тугмачаларини босиб, мижоз ўзи учун зарур маълумотни олиши, тўловларни амалга ошириши, мобил-банкнинг тизимининг бошқа таркибий қисмларида мавжуд бўлган операцияларни амалга ошириши мумкин. Ахборот хавфсизлигини таъминлаш мақсадида мижоз тизимга кириш учун ўз идентификаторини ва паролини товуш орқали киритиш талаб этилади. Мижоз зарур бўлганда, банкда ўзгарувчан кодларни ишлатиши мумкин.

Банклар кунлик кўнғироқларни қабул қилиш, уларнинг барчасига жавоб бериш ва аниқ маълумотга эга бўлиш учун жуда заҳматли меҳнат ва вақт талаб этилади. Чунки мижоз турли хил сабаблар, муаммоли масалалар билан банкка кўнғироқ қилиши мумкин. IVRS технологиясидан фойдаланган ҳолда муаммолар осонликча ҳал қилиниши ва мураккаб муаммоларни эса операторга йўналтирилиши мумкин. Банкнинг ҳар ойда 2 млн. мурожаатларининг 75 фоизи IVRS тизими орқали ечим топади.

Барча банклар ўз мижозларига ягона TIN (Telephone Information number) ва мижозлар идентификатори билан таъминлашни амалга оширишлари керак. Ҳар сафар банкка кўнғироқ қилиш учун, улар солиқ тўловчи идентификация рақамини ва мижоз идентификаторини тақдим этиши керак. Ушбу кодлар киритилгандан сўнг улар ўз ҳисобварақларини бошқариши мумкин бўлади.

Online-banking мижоз ҳисобварағидаги пул маблағларни интернет орқали банкка бормасдан бошқариш имконини беради. Электрон тўлов турларининг ривожланиши ва оммалашини натижасида, онлайн-банкнинг учун ҳам мижозларга кўп қулайликлар яратади.

Online-banking орқали эса фақат онлайн режимда ишлайдиган банклар, ҳатто йирик банклар ҳам онлайн хизматларни тақлиф қилади. **Online-banking** мижозларига ҳеч қандай қоғоз ҳужжатсиз

онлайн равишда банк ҳисобварагини очиш имконини беради. Онлайн хизматлар банкларда бир-биридан фарқ қилиши мумкин. Чунки банклар мизождлари учун янада қулай ва самаралироқ бўлган хизмат турларини таклиф этади.

Ҳисоб-китоб маълумотлардан исталган вақтда, яъни кечаю кундуз исталган жойдан фойдаланиш мумкин. Бир нечта онлайн банклар реал вақтда маълумотларни янгилайди, бошқалари эса кунлик маълумотлар бериб боради.

Internet–banking масофадан банк ҳисоб варақларини бошқариш технологиялари ичида энг кенг тарқалган турларидан биридир. Исталган вақтда ва интернетга кириш имконига эга ҳар қандай компьютердан ҳисоб-китоблар ва битимларни амалга ошириш имконини яратади. Интернет-банкингда операцияларни амалга ошириш учун махсус дастур мижознинг компьютерига ўрнатилиши шарт эмас, интернет браузердан фойдаланилади холос.

Интернет-банкинг орқали мижоз ўз иш жойидан интернет орқали банк сайтига уланиб ўз ҳисоб рақамига тушаётган пулларни кўриши, пул ўтказмаларини тайёрлаб банкка узатиши мумкин бўлади. Шунингдек, интернет-банкинг мижозга ўз иш жойида ёки бошқа ўзига қулай шароитда:

- тўловларни ўтказиш;
- тўлов ўтиши босқичларини кузатиш;
- барча ҳисоботларни олиш каби барча амалиётларидан исталган вақтда фойдаланиш имкониятини яратади.

Банклар кўпинча катта ҳажмли операцияларни қўшимча хавфсизлик воситалари, масалан, шифрлаш (аутентификация қилиш) калкулятори ёки буюртмани тасдиқлаш учун пароллар орқали ҳимоя қилишни талаб этади. Белгиланган белгининг ўзига хослиги хавфсизликнинг баъзи бир функциялари билан ҳимояланган. У билан ишлаш фақат мижоз томонидан тўрт хонали ПИН–код киритилгандан сўнггина амалга оширилади, бу эса фойдаланувчининг хоҳлаган вақтда ПИН–кодни ўзгартириши мумкин. Тўғри ПИН–кодни учта уринишсиз амалга оширилган бўлса, бу токен блокларини ўзи ўчиради. 60 секундлик ҳаракатсизликдан сўнг, токен автоматик тарзда ўчирилади ва яна бир марта ёкилади ва яна ПИН-код киритишни талаб этади.

Web-banking интернет-банкнинг енгиллаштирилган кўриниши бўлиб, электрон рақамли имзо (ЭРИ) механизмига эга эмас, банк карталари ҳамда ҳисоб-рақамларига интернет орқали ҳамда исталган Web-браузер орқали кириш имконини беришга мўлжалланган.

Ушбу банк хизмати тури, асосан, ривожланган мамлакатлардан АҚШ, Япония ва Ғарбий Европа мамлакатларида фаол қўлланилади. Бугунги кунда ушбу хизмат турини стандарт Internet Explorer дастуридан фойдаланган ҳолда кўпчилик фойдаланмоқда.

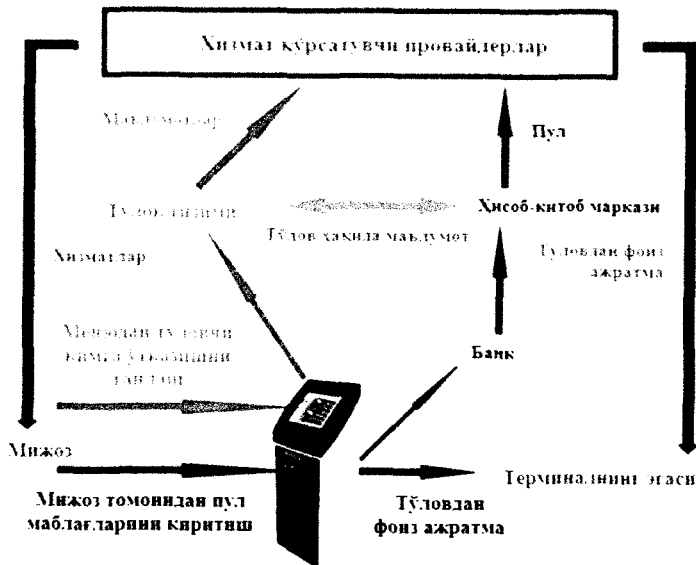
Mail-banking - бу ўз мижозларига почта орқали боғланиш ва ҳисобларини текширишга имкон берувчи молия институтлар томонидан тақдим этиладиган хизматдир. Бу, биринчи навбатда, виртуал банклар томонидан (улар мижозларига банк хизматларини кўрсатиш учун филиаллар, мини банклар ёки банкоматлар таклиф қила олмайди) банкдан жуда узоқ яшайдиган мижозлар томонидан ишлатилади. E-mail мураккаб операциялар учун фойдаланилмайди.

Банкомат (автоматлаштирилган касса машиналари, инглизча Automated teller machine (АТМ)) – тўлов карточкалари билан нақд пулни автоматлаштирилган тарзда бериш ёки нақд олиш учун мўлжалланган дастурий-техник воситадир.

Автоматлаштирилган касса машиналари, одатда, тижорат банклари биноларидан ташқарида ўрнатилган бўлиб, бу мижозларга, айниқса, банк ишламаётган вақтда, жорий ҳисобварағидан нақд пул олиш имконини беради. Ушбу машиналар нақд ёки чеклар билан тўловларни амалга оширишда, пул ўтказмаларини амалга оширишда ва ҳисоб рақам ҳолати ҳақида маълумот олишда фойдаланишлари мумкин. Улар шахсий идентификация рақами (ПИН) ўрнатилган нақд пул карталари ёки кўп функцияли карталар билан ишлайди. Банкоматлар одатда кундалик ҳаётда (нақд пул таркатувчи, «cash dispensers») сифатида ишлатилади.

Банкоматлар дастлаб, мижозларга нақд пул олишни ва уларнинг ҳисоб рақамлари ҳақида ҳисоботларни олиш мақсадида 1967 йил 27 июнда Лондоннинг шимолида жойлашган Энфилд туман «Barclays» банки филиалида ўрнатилди ва 50 йилдан камроқ вақт мобайнида бутун мамлакат бўйлаб тарқалиб кетди. Кейинчалик банкомат қурилмаси мураккаблашиб борди.

De La Rue компанияси ходими шотландиялик ихтирочи Жон Шепард-Баррон⁶⁰ бу даврда пластик карточкаларнинг ихтиро қилинмаганлиги учун улар чекларга асосланган эди.⁶¹ Жон Шепард-Барронга банкоматни яратиш фикри шоколад сотадиган савдо машинасини кўриб пайдо бўлган. Мижознинг ҳисоб varaгида пул мавжудлигини текшириш имконияти бўлмаганлиги сабабли, нақд пул олиш миқдори 10 фунт билан чекланган эди.



1.5-расм. Тўлов терминали орқали тўловларни амалга ошириш тартиби⁶²

Тўлов терминали (self-service terminals, SSTs) – бу аппарат-дастурий мажмуа бўлиб, ўзига-ўзи хизмат кўрсатиш режимида жисмоний шахслардан тўловлар қабул қилинишини таъминлайди. Тўлов терминали товарлар (ишлар, хизматлар) учун тўловларни банк пластик карточкаси орқали нақд пулсиз ҳисоб-китоб қилиш

⁶⁰ «В Шотландии умер создатель банкомата». Lenta.ru (20 мая 2010). Проверено 13 августа 2010. Архивировано 2 июня 2012 года.

⁶¹ <http://news.bbc.co.uk/2/hi/business/6230194.stm> - The man who invented the cash machine

⁶² Муаллиф томонидан тайёрланди.

имкониятини берувчи ва бажарилган операциялар бўйича слипларни⁶³ шаклантирувчи қурилма. Тўлов терминали юқори даражада автоном эканлиги ва бу қурилмадан тўловларни амалга ошириш, веб-ҳамёнларни тўлдириш, картага маблағ юклаш ва карта ҳисобварағи ҳақида маълумотнома олиш каби амалиётларни амалга ошириш мумкин.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 15 февралдаги «Пул муомаласини янада такомиллаштириш ва банк пластик карточкаларидан фойдаланган ҳолда ҳисоб-китобларни ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги қарорига асосан тижорат банклари томонидан аҳолининг турмуш фаровонлигини таъминлаш, кўрсатилаётган хизматлар сифатини ошириш, пластик карточкалардан фойдаланишда мижозларга қулайлик яратиш мақсадида зарур чора-тадбирлар кўрилмоқда. Хусусан, Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари банкоматлар, инфо-киосклар ва тўлов терминалларни сотиб олиб, банк филиаллари ва аҳолига қулай жойларга ўрнатиб, ишга туширмоқда.

Инфокиоск (ахборот терминали, инфокиоск) – ахборотни тақдим этиш учун мўлжалланган автоматлаштирилган дастурий-техник комплекс бўлиб, одатдаги маълумот берувчи киосклардан фарқли жиҳати инфокиосклар мустақил ишлайди. Бундай киоск (self-servis kiosk) фойдаланувчиларга турли маълумотларни банк ходимларини жалб қилмасдан олиш учун мўлжалланган.

Инфокиосклар сенсорли монитор билан жиҳозланган ва ташқи таъсирларга чидамли, одатда пўлат панелга ўрнатилган шахсий компьютер асосида йиғилади. Пўлат панелдан ташқари, киоск қобиклари ташқи таъсирларга чидамли вандалли шиша (сталинит), сунъий тош ва пластмассадан фойдаланиб ишлаб чиқарилади.

Бундан ташқари, инфокиоскда лойиҳани қабул қилувчи, USB улагичлари, молиявий ёзувлар, аудио тизими, термал принтер, қўшимча реклама монитори, штрихкодли сканер, RFID қабул қилувчиси, NFC ва бошқа ускуналар ўрнатилиши мумкин.

Ўзбекистонда ҳам инфокиосклар банк филиаллари, савдо ва

⁶³ **слип** — банк пластик карточкасидан фойдаланган ҳолда операция ўтказилганлигини тасдиқловчи ва ўзида операция суммаси, тури, санаси, шунингдек банк пластик карточкасини ҳамда ушбу слипни шакллангирган. терминални идентификация қилиш имконини берувчи ахборотларни акс эттирувчи терминал квитанцияси.

хизмат кўрсатиш объектлари, коммунал ташкилотлар, таълим ва тиббиёт муассасалари ҳамда бошқа аҳоли гавжум жойларга ўрнатилган. Улардан яқин кунгача мижозлар, асосан, тўловларни амалга ошириш, кредитларни тўлаш, карточкаларга ойлик иш ҳақи ва бошқа маблағларни тушириш каби хизматлардан фойдаланган бўлса, бугунги кунга келиб эса инфокиосklar орқали мижозлар турли банк хизматларидан банкка келмаган ҳолда 24/7 режимида фойдаланишлари имконияти яратилди.

TV-banking. Телевизор яқин кунларда банклар ўз хизматларини таклиф қилишнинг яна бир усули сифатида қўшимча аҳамият касб этади. Айни пайтда, рақамли телевидения инқилоби туфайли TV-banking мижозларга ҳозирги кундаги банк филиалида ёки телефон орқали амалга оширилаётган барча функцияларини бошқариш имконни беради.

Ҳозирги кунда интернетга уланадиган рақамли телевиденияга асосланган интерактив TV-banking технологияси мавжуд. Айрим банк экспертларининг фикрича, банк хизматларини бажаришда интерактив телевизорлар орқали тизимга уланиш қулай ва банк хизматларини амалга оширишда компьютерлар орқали бажаришдан кўра афзал деб ҳисоблайдилар.

TV-Banking мижоз ва унинг банки ўртасида тезкор ва қулай алоқа ўрнатиш имконини берувчи махсус интерфейсни тақдим этади. Яъни банк мижозларининг телевизорларида интернет-банкнинг ёки мобил-банкнинг каби бошқа ўтказма турлари ва операция турлари мавжуд бўлди.

Бу борада Англиянинг «HSBC Bank plc» банки дастлабки ишни бошлади, яъни мижозларини рақамли BSkyB телевизор билан таъминлади. Бу телевизорлар махсус «Open» хизмат кўрсатувчи провайдер билан бирга ишлайди. Дастлаб, TV-banking махсулотлар ҳақида маълумот олиш, кредит калкулятори ва бошқа оддий хизматларни амалга ошириш билан чекланди.

Аммо «HSBC Bank plc» банки 2002 йилдан мижозлар учун тўловларни тўлаш, доимий буюртмаларни ўрнатиш, маблағларни ўтказиш ва бошқа молиявий хизматларни TV-banking орқали кўрсатмоқда.

Фикримизча, масофавий банк хизмат турларини амалиётга жорий қилишда мамлакатнинг иқтисодий ва технологик тараққий

топганлигига қараб жорий қилиш лозим. Яъни махсус технологияларни банклар ёки мижозлари сотиб олиш билан боғлиқ бўлган масофавий банк хизмат турлари ҳам айти дамда Ўзбекистон банк тизими учун ҳам муқобил иш эмас. Ундан ташқари, Ўзбекистонда интернет тезлигининг ҳаддан ташқари секин ишлаши сабабли видео-банкнинг жорий қилиш ўринсиз. Чунки видео-банкнинг юқори интернет тезлиги асосида ишлайди. Ёки иқтисодий ва технологик тараққий этмаган мамлакатларда масофавий банк хизмат турларининг кўпчилигини жорий қилиш қийин. Биринчидан, аҳолининг кампьютер ва шунга ўхшаш технологиялар билан таъминлаш имконсиз. Иккинчидан, арзон ва ҳозирги кунда инсоният учун ажралмас алоқа воситаси «смартфонлар» орқали таклиф этилаётган масофавий банк хизматлари фойдаланувчиларнинг бугунги кундаги танлови бўлмоқда.

1.3-§. Ўзбекистон банк тизимининг трансформация шароитида масофавий банк хизматларини ташкил этишнинг меъёрий-ҳуқуқий асослари

Ҳар қандай хизмат ўзига хос қонуний жиҳатдан мустаҳкамланган негизга эга бўлиши керак. Унда ўша хизмат турига амалда давлат томонидан рухсат этилгани, фойдаланувчилар ҳуқуқ ва мажбуриятлари ўз ифодасини топиши лозим. Бу банк хизматларига ҳам тааллуқли. Чунки шунинг натижасида банк мижозлари қаноқатланган тегишли хизматлардан фойдаланишга боғлиқ ҳуқуқ ва мажбуриятларини билиб олишади, шунингдек, хизмат ҳавфсизлигига ишонч ҳосил қилишади.

Шу ўринда, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 12 майдаги ПФ-5992-сон фармонида асосан 2020 — 2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси ишлаб чиқилди. Унга кўра, стратегиянинг мақсади замонавий банк тизимини шакллантириш, банкларнинг инвестициявий жозибадорлигини ошириш ва банк хизматларининг янги стандартларини жорий этишга қаратилган банк тизимида комплекс ўзгартиришларни амалга оширишдан иборат.

Хусусан, илғор халқаро тажриба ва технологияларни жалб қилиш ҳисобига банк хизматлари кўламини кенгайтириш ва сифатини ошириш, замонавий ахборот технологияларини жорий қилиш, масофавий банк хизматлари, шу жумладан контактсиз тўловлар сони ва қамровини кенгайтириш, автоматлаштирилган скоринг тизими, рақамли идентификациялаш ва кредит конвейеридан кенг фойдаланиш, банк маълумотлари ва тизимларининг ахборот хавфсизлигини кучайтириш, банк соҳасидаги янги концепция ва технологияларни (финтех, маркетплейс, рақамли банк) жорий қилиш ва бу борадаги ишларни жадаллаштиришга алоҳида тўхталиб ўтилди.⁶⁴

Бундан ташқари, банкларнинг ҳудудлардаги иштироки базавий банк хизматлари тўпламини кўрсатувчи ва кўп сонли бошқарув ходимларини талаб қилмайдиган ихчам «банк хизматлари офислари» тармоғини барча ҳудудларда кенгайтирган ҳолда мавжуд филиаллар тармоғини макбуллаштириш, шунингдек, «мобил банкинг» хизматларини кенг жорий қилиш ҳисобига таъминланади.

Ҳозир юртимизда Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси, Фуқаролик кодекси, тегишли қонунлар, Президент қарорлари, Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари, банк фаолиятини тартибга солувчи низомлар ва қўшимча норматив ҳужжатлар, банк ва миждоз ўртасида тузилган турли келишув шартномалари масофавий электрон банк хизматлари фаолияти учун ҳуқуқий асос вазифасини ўтамоқда. Жумладан, Ўзбекистон Республикаси Конституциясининг 124-моддасида Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини Республика Марказий банки бошқариши қайд этилган.⁶⁵ Зеро, Марказий банк бошқарувининг қарорлари, йўриқномалари ва низомлари тижорат банклари фаолиятини тартибга солишда ва миждозларига хизмат кўрсатишда қўл келади.

Масофавий хизматлар бозори ҳақида гап кетганда, Ўзбекистонда уни ривожлантириш ва мавжуд шарт-шароитларни янада такомиллаштириш чоралари кўрилаётгани хусусида алоҳида

⁶⁴ Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 12 майдаги ПФ-5992-сон Фармонида асосан 2020 — 2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси

⁶⁵ Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси, Т.: «Ўзбекистон» НМИУ, 2018 й.

тўхталиб ўтиш жоиз. Сир эмас, бугун Ўзбекистонда ахборот-коммуникация технологияларини тараққий эттиришга, электрон тижоратни амалиётга дадил қўллашга имкон берувчи меъёрий-ҳуқуқий база шакллантирилган. «Ахборот эркинлиги принциплари ва кафолатлари тўғрисида»ги, «Ахборотлаштириш тўғрисида»ги, «Электрон рақамли имзо тўғрисида»ги, «Электрон тижорат тўғрисида»ги, «Электрон ҳужжатлар айланиши тўғрисида»ги, «Автоматлаштирилган банк тизимида ахборотни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги, «Тўловлар ва тўлов тизимлари тўғрисида»ги қонунлар қабул қилингани бунинг ёрқин исботи бўла олади. Шунингдек, Президентимиз ва ҳукуматимизнинг соҳага оид қатор қарорлари ҳам банклар ўз вазифаларини тўлиқ адо этишларида муҳим аҳамият касб этмоқда.

Ўзбекистон Республикасининг Фуқаролик кодекси иккинчи қисм, Мажбуриятларнинг айрим турлари номли 3-кичик бўлими 780-моддасига кўра, миждоз банкнинг ҳисобварақда турган пул маблағлари билан операция қилиш бўйича хизматларига банк ҳисобварағи шартномасида назарда тутилган шартлар асосида ҳақ тўлайди. Мазкур операцияларни амалга ошириш борасидаги банк хизматларининг нархи банк ҳисобварағи шартномасида белгилаб қўйилмаган ҳолларда хизматлар учун тўланадиган ҳақ ушбу кодекснинг 356-моддасига мувофиқ амалга оширилади. Банк хизматлари учун ҳақ тўлаш билан боғлиқ пуллик талаблари, шунингдек, миждознинг банк олдида қўядиган талаблари, агар банк ҳисобварағи шартномасида бошқача тартиб назарда тутилган бўлмаса, ушбу кодекснинг 782-моддасига биноан бир-бирларининг талабларини ҳисобга олиш йўли билан бекор қилиниши келтириб ўтилган.⁶⁶

Ўзбекистон Республикасининг «Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида»ги янги таҳрирдаги қонунининг «Марказий банк фаолиятининг асосий мақсадлари» деб номланган 5-моддасида унинг бир қатор вазифалари билан бирга, «Тўлов тизимлари ишлашининг барқарорлигини таъминлаш» вазифаси

⁶⁶ Ўзбекистон Республикасининг Фуқаролик Кодекси. 1996 йил 29 август, иккинчи қисм, 3-кичик бўлим. Мажбуриятларнинг айрим турлари.

кўрсатилган.⁶⁷ Хусусан, қонуннинг 12-моддасида Ўзбекистон Республикаси ҳудудида тўлов тизимлари операторларининг фаолиятини тартибга солади ҳамда ушбу фаолият устидан назоратни амалга ошириши, Ўзбекистон Республикасида тўлов тизимлари барқарор ишлашини таъминлаш чораларини кўриши келтириб ўтилган. Ушбу қонуннинг 45-моддасида эса, тўловлар Ўзбекистон Республикаси ҳудудида нақд пул ёки нақд пулсиз ҳисоб-китоблар тарзида амалга оширилиши ва улар банклар орқали амалга оширилиши алоҳида қайд этилган. Ундан ташқари, ушбу қонуннинг 46-моддасида тўлов тизимининг стратегиясини белгилаши ва амалга ошириши, тўлов ташкилотлари ва тўлов тизимлари операторлари фаолиятини тартибга солишни ҳамда назорат қилишни амалга ошириши келтириб ўтилган.

Қонуннинг 62-моддасида эса кредит ташкилотлари хизматлари истеъмолчилари ҳуқуқлари ва қонуний манфаатлари ҳимоя қилинишини таъминлаш, молиявий хизматларнинг очиклигини ҳамда аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг молиявий саводхонлиги даражасини ошириш чораларини кўриши қайд этилган. Ушбу вазифаларни бажариш юзасидан Ўзбекистон Республикаси Марказий банки мамлакат тўлов тизимини ташкил этади ва бошқаради, нақд пулсиз ҳисоб-китобларнинг барча субъектлар учун мажбурий шакллари ва ҳужжатлар турини белгилайди ва ташкил этади, электрон тўловларни амалга оширишни ташкил этади, шунингдек, тўловларни амалга оширишдаги рисклар ва ахборот хавфсизлигини таъминлайди.

Ўзбекистон Республикасининг «Банклар ва банк фаолияти тўғрисида»ги қонуни янги таҳрирининг 41-моддасида банкнинг хизматлар ва операцияларнинг айрим турларини банк томонидан шартнома асосида ва узлуксиз асосда амалга ошириш учун Марказий банк томонидан белгиланган талабларга мувофиқ учинчи тарафга топшириш, яъни аутсорсинг қилиш мумкинлиги, 54-моддасида эса, банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатлари бузилганлиги қўпол қоидабузарликлар жумласига кириши ҳамда бундай ҳолат юз берганда тижорат банклари учун тегишли чоралар кўриши

⁶⁷ «Ўзбекистон Республикаси Марказий банки тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни (янги таҳрири). 2019 йил 11 ноябрь, ЎРҚ-582-сон.

келтирилган.

Ушбу қонуннинг 9-боби айнан «Банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларини ҳимоя қилиш»га қаратилган. Унга кўра қонуннинг 65-моддасида банк хизматларининг истеъмолчилари банкни ва банк хизматларини танлашда эркинлиги, банклар истеъмолчининг талабига биноан унга банк хизматларини кўрсатиш шартлари билан танишиш имкониятини тақдим этиши шарт эканлиги келтирилган. Қонуннинг 66-моддасида эса, банк хизматлари кўрсатишнинг умумий шартлари, воситачилик ҳақи, тарифлар ва банк хизматлари кўрсатганлик учун фоиз ставкалари тўғрисидаги ахборот очиқ ахборот бўлиб, улар банкнинг расмий веб-сайтида эълон қилиниши ва мазкур ахборот тижорат ёки банк сирининг предмети бўлиши мумкин эмаслиги келтирилган. Банк хизматлари кўрсатиш шартномаси тузилғунига қадар истеъмолчига улар тўғрисидаги ахборотнинг тўлиқ ошкор қилиниши таъминланиши кераклиги, кўрсатиладиган банк хизматларининг шартлари ва қиймати ҳақидаги ахборотни мижозга тақдим этишни рад қилмаслиги алоҳида таъкидланган. Хусусан, банк хизматлари кўрсатишнинг умумий шартларидаги ўзгаришлар улар кучга киришидан камида ўн кун олдин банкнинг расмий веб-сайтида эълон қилиниши керак, шунингдек, фоиз ставкаларининг ва валюталарни айирбошлаш курсининг ўзгариши тўғрисидаги ахборот улар ўзгарган куни эълон қилишлари лозимлиги ушбу қонунда алоҳида келтирилган.⁶⁸

Шу билан бирга Ўзбекистон Республикасининг «Ахборот эркинлиги принциплари ва кафолатлари тўғрисида»ги қонунининг 8-моддасида давлат ҳокимияти ва бошқарув органлари, фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари, жамоат бирлашмалари ва бошқа нодавлат нотижорат ташкилотлари ҳамда мансабдор шахслар қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда ҳар кимга ўзининг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига дахлдор бўлган ахборот билан танишиб чиқиш имкониятини таъминлаб беришга, мақбул ахборот ресурслари яратишга, фойдаланувчиларни фуқароларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва мажбуриятларига, уларнинг хавфсизлигига доир ҳамда жамият

⁶⁸ Ўзбекистон Республикасининг 2019 йил 5 ноябрдаги «Банклар ва банк фаолияти тўғрисида»ги Қонуни янги таҳрири, ЎРҚ-580-сон.

манфаатларига тааллуқли бошқа масалалар юзасидан ахборот билан оммавий тарзда таъминлашга мажбурлиги, фуқароларнинг ахборот олиш ҳуқуқи чекланмаганлигидан далолат беради.⁶⁹

Шу ўринда, Ўзбекистон Республикасининг «Ахборотлаштириш тўғрисида»ги қонуни банк тизимида ҳам ахборотлаштириш, ахборот ресурслари ва ахборот тизимларидан фойдаланиш соҳасидаги муносабатларни тартибга солиш учун ҳуқуқий асос бўлиб ҳисобланди. Бу қонуннинг 20-моддасида ахборот ресурслари ва ахборот тизимлари, агар улар билан ғайриқонуний муносабатда бўлиш натижасида ахборот ресурсларининг ёки ахборот тизимларининг мулкдорларига, эгаларига ёхуд бошқа юридик ҳамда жисмоний шахсларга зарар етказилиши мумкин бўлса, муҳофаза қилиниши кераклиги келтириб ўтилган.⁷⁰

Ўзбекистон Республикасининг «Электрон рақамли имзо тўғрисида»ги қонунининг жорий этилиши электрон тўловлар тизимини янги босқичга кўтарди, эндиликда ЭРИ (Электрон рақамли имзо)нинг ҳуқуқий томондан эндиликда қоғозга оддий қўлда қўйилган имзо билан тенг барабар кучга эга эканлигини кафолатлаган бўлса, бошқа томондан ЭРИ лардан фойдаланиш соҳасидаги умумий назоратнинг қай даражада олиб борилиши шартларини ҳам белгилаб берди.⁷¹

Ўзбекистон Республикасининг «Электрон ҳужжат айланиши тўғрисида»ги қонунида электрон шаклда қайд этилган, электрон рақамли имзо билан тасдиқланган ва электрон ҳужжатнинг уни идентификация қилиш имкониятини берадиган бошқа реквизитларига эга бўлган ахборотнинг электрон ҳужжат техника воситаларидан ва ахборот тизимлари хизматларидан ҳамда ахборот технологияларидан фойдаланилган ҳолда яратилиши, ишлов берилиши ва сақланиши каби жиҳатларга катта эътибор қаратилган. Хусусан, қонунда электрон ҳужжат айланиши электрон ҳужжатларни ахборот тизими орқали жўнатиш ва қабул

⁶⁹ Ўзбекистон Республикасининг «Ахборот эркинлиги принциплари ва кафолатлари тўғрисида»ги Қонуни, 439-II-сон, 2002 йил 12 декабрь

⁷⁰ Ўзбекистон Республикасининг «Ахборотлаштириш тўғрисида»ги Қонун, №560-II, 2003 йил 11 декабрь

⁷¹ Ўзбекистон Республикасининг «Электрон рақамли имзо тўғрисида»ги Қонун, №562-II, 2003 йил 11 декабрь

қилиб олиш жараёнлари орқали бўлиши келтириб ўтилган.⁷² Ундан ташқари Ўзбекистон Республикасининг «Электрон тижорат тўғрисида»ги қонунининг қабул қилиниши натижасида ахборот тизимларидан фойдаланган ҳолда тузиладиган шартномага мувофиқ амалга ошириладиган товарлар (ишлар, хизматлар) олди-сотдиси электрон тижоратни ривожланишига асос бўлди.⁷³

Сўнгги йилларда иқтисодиётнинг барча соҳасини ахборот технологиялари воситасида рақамли иқтисодиётга айлантиришга ва истеъмолчиларга кенг қамровли хизматлар тақдим этиш ишлари изчил давом эттирилмоқда. Давлат органларида эса ахборотни ҳужжатлаштиришга, давлат ахборот ресурсларини шакллантириш ва улардан фойдаланишга кўйиладиган асосий талаблар аниқлаштирилиб олинди.⁷⁴

Сўнгра Ўзбекистон Республикасининг «Автоматлаштирилган банк тизимида ахборотни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги қонуни асосида электрон тўлов, автоматлаштирилган банк тизими, тўлов тизими ва унинг турлари, тўлов тизимининг субъектлари, тўлов тизимидан фойдаланувчиларнинг ҳуқуқ ва мажбуриятлари, тўлов тизимида ахборотларга ишлов бериш ва сақлаш, ахборотлар хавфсизлиги ва муҳофазасини таъминлаш тизими яратилди.⁷⁵ Бу қонунларнинг аҳамиятини ошириш учун Ўзбекистон Республикаси Марказий банк Бошқарувининг 2006 йил 17 январдаги қарори билан «Марказий банкнинг банклараро тўлов тизими орқали электрон тўловларни амалга ошириш тартиби тўғрисида»ги Низоми тасдиқланди. Унда ёзилишича, электрон тўлов ҳужжати Марказий банк томонидан белгиланган форматда яратилиб, электрон рақамли имзо билан тасдиқланадиган электрон ҳужжат бўлиб, у тўғри расмийлаштирилган тақдирда асл нусхаси сингари юридик кучга эгадир. Низомда банклар ва филиалларини

⁷² Ўзбекистон Республикасининг «Электрон ҳужжат айланиши тўғрисида»ги Қонун, №611-II, 2004 йил 29 апрель

⁷³ Ўзбекистон Республикасининг «Электрон тижорат тўғрисида»ги Қонун, ЎРҚ-385-сон, 2015 йил 22 май.

⁷⁴ Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2005 йил 22 ноябрдаги «Ахборотлаштириш соҳасида норматив-ҳуқуқий базани такомиллаштириш тўғрисида»ги 256-сонли қарори.

⁷⁵ Ўзбекистон Республикасининг 2006 йил 4 апрелдаги «Автоматлаштирилган банк тизимида ахборотни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги ЎРҚ-30-сонли Қонуни.

банклараро тўлов тизимига улаш тартиби, банкларда ҳисоб-китобларни ташкил этиш ва бошқа жиҳатлар ҳам батафсил ёритилган.⁷⁶

1.2-жадвал

Ўзбекистон Республикаси банк тизимида 1991-2010 йилларда электрон тўлов тизими ва масофавий банк хизматлари меъёрий-ҳуқуқий базасининг ривожланиши⁷⁷

т/р	Давр	Меъёрий-ҳуқуқий ҳужжат номи	Изоҳ
1.	1991-2000	«Ўзбекистон Республикаси Марказий банки тўғрисида»ги ва «Банклар ва банк фаолияти тўғрисида»ги қонунлари.	Нақд пулсиз ҳисоб-китоблар банклар орқали амалга оширилиши ва банк хизматлари ҳамма учун тенг шартларда.
2.	2001-2010	«Ахборот эркинлиги принциплари ва кафолатлари тўғрисида»ги, «Ахборотлаштириш тўғрисида»ги, «Электрон рақамли имзо тўғрисида»ги, «Электрон ҳужжат айланиши тўғрисида»ги, «Электрон тўловлар тўғрисида»ги, «Автоматлаштирилган банк тизимида ахборотни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги қонунлари.	Ахборот ресурслари ва ахборот тизимларини муҳофаза қилиниши, Электрон рақамли имзонинг қўлланилиши, электрон тижорат, электрон тўловлар тўғрисида.
		Марказий банк бошқарувининг «Марказий банкнинг банклараро тўлов тизими орқали электрон тўловларни амалга ошириш тартиби тўғрисида»ги ва «Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида ишлаш тартиби тўғрисида»ги низомлари.	Марказий банкнинг Банклараро тўлов тизими орқали электрон тўловларни амалга ошириш тартиби ва масофавий банк хизматларини амалга ошириш тартиби.

⁷⁶ Марказий банк Бошқарувининг 2006 йил 17 январдаги 1/3-сонли қарори билан тасдиқланган «Марказий банкнинг банклараро тўлов тизими орқали электрон тўловларни амалга ошириш тартиби тўғрисида»ги низоми.

⁷⁷ Муаллиф томонидан тузилди.

Ҳукуматимизнинг «Давлат ахборот ресурслари ҳамда уларни шакллантириш, улардан фойдаланиш ва уларни қўллаб-қувватлаш учун масъул бўлган давлат органлари рўйхатини тасдиқлаш тўғрисида»ги қарорида Марказий банк зиммасига талай вазифаларни юклатилган. Чунончи, у банк депозиторлари миллий ахборот базаси, ахборот ресурсларни юритиш ва бошқаришга масъул килиб бириктирилди.⁷⁸

Ўзбекистон Республикасининг «Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида»ги ҳамда «Тўловлар ва тўлов тизимлари тўғрисида»ги қонунларига мувофиқ Ўзбекистон Республикаси Марказий банк бошқарувининг 2010 йил 23 октябрдаги 34/8-сонли қарори билан тасдиқланган «Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида ишлаш тартиби тўғрисида»ги низоми, Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2019 йил 16 мартдаги 5/12-сон «Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида ишлаш тартиби тўғрисидаги низомнинг 22-бандига ўзгартириш киритиш ҳақида»ги қарори (рўйхат рақами 2155-4, 2019 йил 12 апрель) (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2019 йил, 15-сон, 303-модда) ўз кучини йўқотди.

Дарвоқе, масофадан банк хизматини кўрсатувчи анъанавий «Банк-мижоз» тизими 1998 йилдан эътиборан республикамизда кенг тарқалган ва банкларда татбиқ қилинганди. Уни қўллаш учун мижоз компьютерига махсус дастур ўрнатилиб, алоқа каналлари орқали банк ахборот тизими билан мулоқот таъминланади. Аммо бунинг учун муайян иш жойига боғланиш ва ихтисослаштирилган дастурлардан фойдаланиш зарурлиги боис ушбу тизимдан фойдаланиш имконияти чекланган.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Замонавий ахборот-коммуникация технологияларини жорий этиш ва янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги қарорида давлат ва хўжалик бошқаруви органлари, маҳаллий давлат ҳокимияти органлари фаолияти самарадорлигини ошириш, давлат ва жамият

⁷⁸ Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2006 йил 20 февралдаги «Давлат ахборот ресурслари ҳамда уларни шакллантириш, улардан фойдаланиш ва уларни қўллаб-қувватлаш учун масъул бўлган давлат органлари рўйхатини тасдиқлаш тўғрисида»ги 27-сонли Қарори.

қурилиши соҳасида замонавий ахборот-коммуникация технологияларидан кенг фойдаланишни таъминлаш мақсадида бир қанча вазифалар белгилаб олинди.⁷⁹

Ўзбекистон Республикаси Марказий банки ҳузуридаги «Гаров реестри» давлат унитар корхонаси томонидан Ўзбекистон Республикасининг «Гаров реестри тўғрисида»ги қонуни ҳамда Вазирлар Маҳкамасининг 2014 йил 12 июндаги «Гаров реестри тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси қонунини амалга ошириш чора-тадбирлари ҳақида»ги 155-сонли қарорига мувофиқ, Ўзбекистон Республикаси банк тизимида гаров реестрининг интернет тармоғи ҳамда банк телекоммуникация тармоғи орқали узлуқсиз фаолият юритилиши таъминланди. Жумладан, гаров реестрининг дастурий платформасини интернет тармоғи орқали фаолият юритилиши йўлга қўйилган. «Гаров реестри» давлат унитар корхонаси сайти TAS-IX зонасида жойлаштирилган ва «garov.uz» домен номига эга.

Гаров реестри тизимини янада ривожлантириш борасида амалга оширилган ишлар ҳамда фойдаланувчиларга яратилган қулайликлар натижасида гаров реестри хизматларидан фойдаланиш кўлами сезиларли даражада ошиб бормоқда. Жумладан, 2019 йилда фойдаланувчилар томонидан гаров мулкига бўлган ҳуқуқлари тўғрисида гаров реестрига киритилган янги ёзувлар сони 2018 йилга нисбатан 22 фоизга кўпайиб, 233,2 мингтани ташкил этди.⁸⁰ Бу тизимнинг жорий этилиши молия-банк тизими инфратузилмасининг халқаро стандартларга монанд ривожланишини таъминлаб, гаров мол-мулки бўйича ҳолис ахборотлар базасини шакллантирмоқда. Пировардида кредиторлар манфаатларини янада ишончли ҳимоя қилмоқда ва тадбиркорларнинг кредит олиш имкониятларини кенгайтирмоқда.⁸¹

Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Тижорат

⁷⁹ Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2012 йил 21 мартдаги «Замонавий ахборот-коммуникация технологияларини жорий этиш ва янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПҚ-1730-сонли Қарори.

⁸⁰ Ўзбекистон Республикаси Марказий банкнинг 2019 йилдаги фаолияти тўғрисида ҳисобот.

⁸¹ Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларининг меъёрий-ҳуқуқий ривожланиш босқичлари // «Biznes-Эксперт» иқтисодий илмий-амалий журнали. № 4 (136), апрель, 2019 йил, 18-23 б.

банкларининг молиявий барқарорлигини янада ошириш ва ресурс базасини шакллантиришга доир чора-тадбирлар тўғрисида»ги қарорида илғор ахборот-коммуникация технологияларини кенг татбиқ этган ҳолда кўрсатилаётган банк хизматлари кўламини кенгайтириш ва сифатини ошириш, шунингдек, банк пластик карточкаларидан фойдаланган ҳолда нақд пулсиз ҳисоб-китоблар тизимини кенгайтириш масалаларига алоҳида эътибор қаратилган.⁸²

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг «Электрон рақамли имзолар қалитларини рўйхатдан ўтказиш марказлари фаолиятини тартибга солишга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги қарорида маҳаллий давлат ҳокимияти органлари ҳамда тижорат банклари томонидан кўрсатиладиган барча турдаги хизматлардан эркин фойдаланишни таъминлайдиган электрон рақамли имзо сертификатини бериш электрон рақамли имзолар қалитларини рўйхатдан ўтказиш амалга оширилиши, барча турдаги хизматларда электрон рақамли имзо воситаларидан фойдаланиш тартибини ва унга қўйиладиган талабларни ўзида акс эттирган «Электрон Ҳукумат» тизимидан фойдаланувчиларни идентификациялашнинг ягона ахборот тизими тўғрисидаги низомни ишлаб чиқиш белгиланди.⁸³

Ўзбекистон Республикаси Марказий банк бошқарувининг «Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари автоматлаштирилган банк тизимларида ахборотни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги низомида тижорат банкларида электрон тўлов тизимида банклараро ҳисоб-китоблар жараёнини ташкил этиш ва унда ахборотларини муҳофаза қилиш орқали ҳисоб-китоб ва тўлов тизимини амалга ошириш механизми яратилди.⁸⁴

⁸² Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2015 йил 6 майдаги «Тижорат банкларининг молиявий барқарорлигини янада ошириш ва ресурс базасини шакллантиришга доир чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПҚ-2344-сонли қарори.

⁸³ Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015 йил 15 июлдаги «Электрон рақамли имзолар қалитларини рўйхатдан ўтказиш марказлари фаолиятини тартибга солишга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги 190-сонли Қарори.

⁸⁴ Ўзбекистон Республикаси Марказий банк бошқарувининг 2016 йил 17 январда № 1/3-сонли Қарори билан тасдиқланган «Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари автоматлаштирилган банк тизимларида ахборотни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги Низоми.

Бу янги муҳим масалалар Президентимиз Шавкат Мирзиёевнинг 2017 йил 7 февралдаги ПФ-4947-сонли фармони билан тасдиқланган 2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Халқ билан мулоқот ва инсон манфаатлари йили»да амалга оширишга оид давлат дастуридан ҳам муҳум ўрин олди. Банк пластик карталари орқали ҳисоб рақамларга масофадан хизмат кўрсатиш тизимларидан («СМС-банкнинг», «Интернет-банкнинг», «Мобил-банкнинг») фойдаланиш имкониятларини кенгайтириш, тўлов терминалларидан фойдаланганлик учун ижара тўлови миқдорини икки мартага қисқартириш, пластик картадаги маблағларни бошқа картага ўтказиш бўйича кўрсатиладиган хизматлар учун тарифларни камайтириш каби жиҳатлар алоҳида назарда тутилди.

Марказий банк бошқарувининг 2017 йил 8 апрелдаги 7-А/4-сонли қарорига «GlobUzCard» банклараро универсал чакана тўлов тизими фаолияти тўғрисидаги низом илова қилинди. Бу тизимнинг асосий элементи банк пластик карталари ҳисобланади, у дастурий-техник ечимлар ва тегишли ташкилий-техник инфратузилма асосида фаолият юритади. Электрон шаклдаги нақд пулсиз ҳисобкитобларни амалга ошириш учун мўлжалланган ҳамда банк пластик карталарини эмиссия қилувчи ва товарлар (ишлар, хизматлар) сотувчиларига хизмат кўрсатувчи банкларни, ҳисобкитобларни амалга оширувчи банкни, шунингдек, Процессинг марказини ягона тизимга бирлаштиради шу билан бирга, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 19 сентябрдаги «Миллий тўлов тизимини ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПҚ-3945-сонли қарорида нақд пулсиз ҳисобкитоблар тизимини ривожлантириш бўйича чора-тадбирларни изчил амалга ошириш орқали нақд пулларнинг банкдан ташқарида муомалада бўлишини қисқартиришга эришилди, тўловларни амалга ошириш жараёни сезиларли даражада осонлаштирилди, масофавий банк хизматларини кўрсатиш тизимларини кенгайтириш белгилаб олинган бўлса-да, қарордан асосий мақсад бир монопол чакана тўлов тизимга чек қўйиш ва рақобат муҳитини яратишдан иборат эди. Натижада, 2019 йилдан Ўзбекистон Республикаси Марказий банки ҳузуридаги «Нумо» чакана тўлов

тизими ўз фаолиятини бошлади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги фармонида тўлов тизимини янада ривожлантириш, шу жумладан, реал вақт режимда тезкорлик билан ҳисоб-китобларни бошқариш ва масофадан банк операцияларини ўтказиш имконини берувчи тижорат банкларининг самарали ахборот алмашинуви тизимини ташкил этиш Марказий банк фаолиятининг устувор йўналишларидан бири этиб белгиланди. Бу эса тижорат банклари томонидан кўрсатилаётган масофавий хизматларнинг сифат жиҳатидан яхшилаш ва янги замонавий хизматларни жорий этиш учун катта имкониятлар туғдиради.⁸⁵

Сўнгра, Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ахборот технологиялари ва коммуникациялари соҳасини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги фармони қабул қилинди. Унга кўра мамлакатда замонавий ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш, электрон давлат хизматларини кўрсатишнинг яхлит тизимини яратиш, давлат органларининг аҳоли билан мулоқот қилишининг янги механизмларини жорий этиш юзасидан изчил иш олиб борилаётган бўлса-да соҳасидаги бир қатор тизимли муаммо ва камчиликлар ушбу соҳанингда жadal ривожланишига, сифатли ахборот хизматларини кўрсатишга тўсқинлик қилаётган жиҳатларга эътибор қаратилди. Хусусан:

биринчидан, телекоммуникация инфратузилмаси етарлича ривожланмаган, мамлакатнинг олис аҳоли пунктлари телекоммуникация тармоқлари билан таъминланмасдан қолмоқда, мобил алоқа ва интернет тармоғининг сифати аҳоли эҳтиёжларини қондирмаяпти;

иккинчидан, давлат бошқаруви тизимига ахборот технологиялари ва коммуникацияларини жорий этишда ягона технологик ёндашувнинг самарали амалга оширилмаганлиги сабабли идоравий ахборот тизимлари ва ресурслари алоҳида-алоҳида жорий қилинмоқда, бунинг оқибатида уларни ягона ахборот маконига интеграциялаш жараёни мураккаблашмоқда;

учинчидан, электрон тижоратда интеграциялашган савдо ва

⁸⁵ Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 9 январдаги «Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПФ-5296-сонли Фармони.

маркетинг платформалари, интернет-дўконлар, тўлов тизимларини, шунингдек, логистика тизимларини жорий этишга етарлича эътибор қаратилмаётгани, бу иқтисодиёт ва тадбиркорлик ривожланиши, чет эл инвестициялари жалб қилиниши тўхтатиб турилишининг сабабларидан бири бўлмоқда;

тўртинчидан, давлат ахборот тизимлари ва ресурсларида ахборот хавфсизлигини ва ахборотни муҳофаза қилишни таъминлаш ишларининг заиф ташкил этилганлиги ахборотдан рухсатсиз фойдалана олиш, маълумотлар базаларининг бутунлиги ва махфийлигини бузиш имкониятини оширмоқда;

бешинчидан, кўплаб давлат органлари ва ташкилотларининг раҳбарлари томонидан аҳолига кўрсатиладиган хизматларнинг сифати ва тезкорлигини ошириш, бюрократик тартиб-таомилларга барҳам бериш, қоғоз ҳужжат айланишини камайтиришга қаратилган ахборотлаштириш ҳамда замонавий ахборот технологиялари ва коммуникацияларини жорий қилиш лойиҳаларини амалга ошириш масалаларига етарлича эътибор берилмаётгани;

олтинчидан, почта алоқа хизматлари ва логистика тизимини модернизация қилиш, почта алоқаси миллий оператори фаолиятининг сифат жиҳатдан янги услубларини жорий этиш ва бозорда унинг фаолияти мавқеини оширишга доир таъсирчан чоралар кўрилмаётгани;

еттинчидан, ахборот технологиялари ва коммуникациялари соҳасида кадрларни тайёрлаш, қайта тайёрлаш ва малакасини оширишнинг амалдаги тизими IT-технологиялар ривожланишининг тезкор суръатларини ҳисобга олмайпти, шунингдек, таълим беришнинг илғор услубларини жорий этиш учун хорижий мамлакатларнинг етакчи таълим муассасалари билан самарали мулоқотни ташкил қилиш имконини бермаётгани;

саккизинчидан, электрон ҳукумат, электрон тижорат, электрон давлат хизматлари кўрсатиш тизими, уларнинг шаффофлиги ва очиқлиги, шунингдек, телекоммуникация инфратузилмасининг ривожланишида анча илгарилаб кетган мамлакатларнинг тажрибасини чуқур ўрганиш ва жорий этиш бўйича тизимли иш олиб борилмаётгани.⁸⁶

⁸⁶ Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 19 февралдаги «Ахборот технологиялари ва коммуникациялари соҳасини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПФ-5349-сонли Фармони

Сўнгги йилларда Ўзбекистон Республикаси банк тизимининг трансформациялашуви ва банк хизматларини масофадан кўрсатишнинг мавжуд мейърий-ҳуқуқий базасининг ривожланиши⁸⁷

3. 2011-2021	<p>«Таров ресестри тўғрисида»ги, «Тўловлар ва тўлов тизимлари тўғрисида»ги қонувлари</p> <p>Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикаси Марказий банкнинг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги, «Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Харакатлар стратегияси тўғрисида»ги, «Ахборот технологиялари ва коммунал-кашивлар соҳасини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги, 2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Харакатлар стратегиясини «Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш йилида амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисида»ги, «2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси тўғрисида»ги, «Раҳамли Ўзбекистон — 2030» стратегиясини тасдиқлаш ва уни самарали амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги фармонлари.</p> <p>Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги, «Миллий тўлов тизимини ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги қарорлари.</p> <p>Марказий банк бошқарувининг «Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари автоматлаштирилган банк тизимларида ахборотни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги, «Жисмоний шахсларга банк пластик карточқаси орқали овердрафт кредити бериш тартиби тўғрисида»ги, ««GlobalCard» банклараро универсал чакана тўлов тизими фаолияти тўғрисида»ги, «Банкларни рўйхатга олиш ва улар фаолиятини лицензиялаш тартиби тўғрисида»ги, «Ўзбекистон Республикаси Хулуфидда банк карталарининг чиқарилиши ва муомалادا бўлиш қондалари тўғрисида»ги қизомлари.</p>	<p>Банкларда таров ресестрига интернет тармоғи ва банк телекоммуникация тармоғи орқали узлуксизлигини, тўловлар ва тўлов тизимлари соҳасидаги муносабатларни тартибга солиш.</p> <p>Масофавий банк хизматлари имкониятларини кенгайтириш, реал вақт режимида тезкорлик билан ҳисоб-китоблари бошқариш, банк ва миждоз ўртасидаги муносабатларда замонавий ахборот-коммуникация технологияларини кенг жорий этиш, шу жумладан интисодиёт тармоқларининг жадал рақамли ривожланишини таъминлаш, рақамли технологияларга асосланган масофавий банк хизмати турларини янада кенгайтириш.</p> <p>Масофавий банк хизматларини ривожлантиришда замонавий ва илгор банк хизматлари турларини амалиётга жорий этиш.</p> <p>Банклараро ҳисоб-китоблар ва унда ахборотларни муҳофаза қилиш орқали ҳисоб-китоб ва тўлов тизимини амалга ошириш механизмини такомиллаштириш, рақамли банкларда банк хизматларини масофадан кўрсатиш тартиб қоидалари, банк карталарининг чиқарилиши ва муомалادا бўлиш тўғрисида.</p>
--------------	---	--

87 Муаллиф томонидан тузилди.

Бинобарин, ушбу фармондан кўзланган асосий мақсад ахборот технологиялари ва коммуникациялари соҳасида бошқарув тизимини янада такомиллаштириш, электрон давлат хизматлари ва телекоммуникация хизматлари спектрини кенгайтириш, телекоммуникация инфратузилмасини ривожлантиришда мавжуд тўсиқларни бартараф этиш ва қулай шароит яратиш ва мавжуд тизимни такомиллаштиришдан иборат.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги қарорида ҳам масофавий банк хизматларини йўлга қўйиш учун замонавий технологияларни пухта ўзлаштириш, хизматларнинг янги турлари ва маҳсулотларини аниқлаш, хорижий илғор тажрибаларни ўрганиб, мамлакатимиз банк хизматлари оммабоплигини оширишда фойдаланиш, истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоялаш, аҳолининг молиявий саводхонлигини юксалтириш давримизнинг долзарб масалалари сирасига киришига алоҳида аҳамият қаратилган.⁸⁸ Шу боис бу қарор банк хизматлари ривожидан янги босқични бошлаб берди.

Охириги пайтларда рақамли технологияларнинг жадал ривожланиши ахборот соҳасидаги туб ўзгаришларни ва иқтисодиётнинг глобаллашув жараёнларини тезлаштириши билан ажралиб туради. Мамлакатимиз меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатларида ҳам «рақамли банк» тушунчаси ўз ифодасини топмоқда. Бу атама инновацион банк технологияларидан фойдаланган ҳолда (касса хизмати бундан мустасно) масофадан туриб банк хизматлари кўрсатувчи банк ёки унинг таркибий бўлинимасини англатиши тушунтирилмоқда. Бундай муассасаларда масофавий хизматлар банк ички тартиб-қоидаларига мувофиқ равишда ва қонуний талаблар инобатга олинган ҳолда кўрсатилади.⁸⁹

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 17 январдаги 2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар

⁸⁸ Ўзбекистон Республикаси Президентининг 23.03.2018 йилдаги «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПҚ-3620-сонли Қарори.

⁸⁹ Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2018 йил 30 июндаги «Банкларни рўйхатга олиш ва улар фаолиятини лицензиялаш тартиби тўғрисида низома киритилаётган ўзгартиришлар ва қўшимча тўғрисида»ги 22/5-сонли Қарори.

стратегиясини «Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш йили»да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисидаги ПФ-5635-сон фармонида ҳам масофавий банк хизматлари бугунги куннинг долзарб масалаларидан эканлигига алоҳида тўхталиб ўтилди. Хусусан, худудларда банк карталари ва уларга хизмат кўрсатувчи жиҳозлар (тўлов терминали, инфокиоск ва банкоматлар) сонини кескин ошириш, банк ва мижоз ўртасидаги муносабатларда замонавий ахборот-коммуникация технологияларини кенг жорий этиш, шу жумладан рақамли технологияларга асосланган масофавий банк хизмати турларини янада кенгайтириш банк мижозларининг рақамли масофавий банк хизматларига ишончини оширади ва уларнинг қулайлигини англай бошлайди.⁹⁰

Ўзбекистон Республикасининг «Тўловлар ва тўлов тизимлари тўғрисида»ги Қонунининг I-моддасига кўра, ушбу қонуннинг бош мақсади тўловлар ва тўлов тизимлари соҳасидаги муносабатларни тартибга солишдан иборатдир. Ушбу қонуннинг 15-моддасида тўлов хизматларидан фойдаланувчи ўз банк ҳисобварағига хизмат кўрсатадиган тўлов хизматларини етказиб берувчининг масофавий хизмат кўрсатиш тизимидан фойдаланишга ёки бошқа тўлов хизматларини етказиб берувчининг хизматларидан фойдаланишга, башарти тўлов хизматларини етказиб берувчида бундай фойдаланишнинг техник имкониятлари мавжуд бўлса, ахборот хавфсизлиги ва тўлов хизматларидан барча етказиб берувчилар тенг фойдаланишини таъминлашга доир талабларга риоя этган ҳолда ҳақлилиги келтирилган. Ундан ташқари, қонуннинг 20-моддасида тўлов хизматларини етказиб берувчиларнинг ва тўлов хизматларидан фойдаланувчиларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини таъминлаш, тўлов хизматлари тизимини ривожлантириш учун шарт-шароитлар яратиш, кўрсатилаётган хизматлар сифатини ошириш ва нақд пулсиз ҳисоб-китоблар тизимини ривожлантиришни қўллаб-қувватлаш тўловлар ва тўлов тизимлари соҳасидаги давлат сиёсатининг асосий йўналишлари

⁹⁰ Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 17 январдаги 2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш йили»да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисидаги ПФ-5635-сон Фармони.

сифатида белгилаб олинган.⁹¹

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 12 майдаги «2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси тўғрисида»ги ПФ-5992-сонли фармонида банк хизмати кўрсатишни модернизация қилиш, банкларнинг самарали инфра-тузилмасини яратиш ва фаолиятини автоматлаштириш, шунингдек, банклар фаолиятига хос бўлмаган функцияларни босқичма-босқич бекор қилиш орқали банк тизимининг самарадорлигини ошириш, давлат улуши мавжуд тижорат банкларини комплекс трансформация қилиш, банк ишининг замонавий стандартларини, ахборот технологиялари ва дастурий маҳсулотларни жорий этиш, аҳоли ва кичик бизнес учун масофавий хизматларни кенг жорий қилиш, камхарж хизмат кўрсатиш нукталари тармоғини ривожлантириш, шунингдек, республика ягона молия тизимининг ўзаро тўлдирувчи қисми сифатида нобанк кредит ташкилотларининг шаклланиши ва ривожланиши учун қулай шарт-шароитлар яратиш орқали молиявий хизматлар оммабоплигини ва сифатини ошириш учун 2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегиясини ишлаб чиқиш белгиланди.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 5 октябрдаги ПФ-6079-сон фармонида асосан «Рақамли Ўзбекистон — 2030» стратегияси яратилди ва унга асосан иқтисодиёт тармоқларининг жадал рақамли ривожланишини таъминлаш, шу жумладан электрон давлат хизматларини кўрсатиш механизмларини янада такомиллаштириш мақсад қилинди.

Хусусан, юкорида кайд этилганлардан ташқари:

- ахборот-коммуникация технологияларини, шу жумладан миждозларни масофадан аниқлаш тизимларини жорий этиш орқали масофавий банк хизматларини ривожлантириш;

- халқаро электрон тижорат стандартлари ва замонавий ахборот хавфсизлиги талабларига риоя қилиш учун электрон тижоратни ривожлантиришнинг ҳуқуқий асосларини, шунингдек,

⁹¹ Ўзбекистон Республикасининг «Тўловлар ва тўлов тизимлари тўғрисида»ги Қонуни, ЎРҚ-578-сон, 2019 йил 1 ноябрь.

мавжуд стандартлар ва электрон тижорат қоидаларини такомиллаштириш ва янгилаш;

- рақамли инфратузилмани ривожлантириш, мобил ва симли Интернет жаҳон ахборот тармоғи камрови ва тезлигини янада ошириш орқали электрон тижорат платформаларига шахсий рақамли ускуналардан уланиш имкониятлари ва кўламларини ошириш;

- битта савдо майдончасида кенг кўламли банк ва банкдан ташқари молиявий хизматларни (қимматли қоғозлар билан операциялар, суғурта ва бошқалар) тақдим этишга йўналтирилган молиявий супермаркетларнинг бизнес моделини яратиш;

- тижорат банклари томонидан мижозларга масофавий банк хизматлари (интернет-банкнинг, банк-мижоз, смс-банкнинг ва бошқалар), шу жумладан мобил иловалар орқали хизмат кўрсатиш кўламини ва сифатини ошириш;

- электрон тижорат билан шуғулланувчи субъектларнинг товар ва хизматлар учун тўловларини QR тўловлари технологияси ва NFC технологияларини жорий қилиш, жумладан мобил қурилмалар орқали тўловларни қабул қилиш орқали замонавий ва қулай бўлган масофавий усулларда қабул қилиш имкониятини яратиш;

- давлат сектори, маҳаллий давлат ҳокимияти органлари ва хусусий сектор ўртасидаги яқин ҳамкорликда электрон тижорат ва рақамли тўлов платформаларини ривожлантириш ва кенгрок фойдаланишга кўмаклашиш каби жиҳатлар стратегия вазифаларидан чуқур ўрин олган.⁹²

Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2021 йил 10 мартдаги 28/21-сон қарори асосида «Ўзбекистон Республикаси ҳудудида банк карталарининг чиқарилиши ва муомалада бўлиши қоидалари тўғрисида»ги низомга кўра банк карталаридан фойдаланишнинг ҳуқуқий тартибга солиниши ва тўлов тизими иштирокчиларининг мажбуриятлари, банк карталарининг турлари, уларни эмиссия қилиш тартиби, банк карталари билан тўловлар ва уларнинг ҳисоби, банк картаси билан

⁹² Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 5 октябрдаги ПФ-6079-сон Фармонида илова «Рақамли Ўзбекистон — 2030» стратегияси

операцияларни амалга оширишни тўхтатиш ва банк картасини муомаладан чиқариш ҳамда банк карталари орқали ҳисоб-китобларни амалга оширишда фойдаланиладиган ахборотларни ҳимоя қилиш масалалари низомда тўлиқ ўз аксини топган.⁹³

Умуман олганда, масофавий банк хизматларининг ривожланишида ушбу меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатларнинг аҳамияти катта. Биринчидан, ушбу масофавий банк хизматларини амалга оширишда томонларнинг вазифалари, ҳуқуқ ва мажбуриятлари ўз аксини топса, иккинчидан, ушбу хизматларни амалга оширишдаги мавжуд муаммоларни ва тўсиқларни бартараф этишга шароит яратади, учинчидан, чакана хизматларга ихтисослашган «рақамли банклар» ва банк бўлинмаларини ташкил этишга асос бўлади.

1-боб бўйича хулосалар

«Банк хизмати» тушунчасининг пайдо бўлиши банк операцияларини оптимал даражада бажаришга кўмакчи бўлиб, кўплаб иқтисодчиларнинг жиддий ҳамда мутгасил эътиборини тортмоқда ва улар томонидан турлича талқин этилмоқда. Яратилган, ишлаб чиқилган ва сотилган банк хизматлари банк операциялари билан биргаликда банк маҳсулотини яратади.

Масофавий банк хизматларининг пайдо бўлиши ва даврий ривожланиши, ёки ахборот технологияларининг тараққий топиши натижасида масофавий банк хизмат турларининг ортиб бориши кузатилди. Хусусан, компьютер, смартфон, махсус интерактив телевизор ва бошқа технологияларнинг яратилиши сабабли, улар имкониятларидан банкларда фойдаланиш натижасида масофавий банк хизматларининг турлари ортиб борди. Ўзбекистон банк тизимида интернет-банкнинг, ўз-ўзига хизмат кўрсатувчи қурилмалар (терминал, банкомат ва инфокиосklar) айниқса, мобил-банкнинг фойдаланувчилари сони ортиб бормоқда. Албатта, мобил-банкнинг шиддат билан ортиб бориши Ўзбекистонда смартфонлардан фойдаланувчилар сони 20 млн.дан ортиқ эканлиги лекин уларнинг 8 млн.дан ортиғигина масофавий банк хизматларидан фойдаланмоқда. Банклар учун мобил-банкнинг

⁹³ Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2021 йил 10 мартдаги 28/21-сон қарори иловаси «Ўзбекистон Республикаси ҳудудида банк карталарининг чиқарилиши ва муомалада бўлиши қоидалари тўғрисида»ги низом

иждобий томони биргина мобил илова яратса кифоя. Аҳоли учун эса мобил-банкнингдан фойдаланиш учун алоҳида технология талаб этмайди, яъни қўлларидаги смартфонга мобил иловани юклаш етарли.

Хулоса ўрнида айтиш мумкинки, Ўзбекистон тижорат банкларида масофавий банк хизматлари кўрсатиш ривожланган давлатлар банкларидаги даражада тараққий этмаган ва меъёрий-ҳуқуқий жиҳатдан кучли таъминланмаган. Банк ҳисоб варақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида ишлаш тартиби тўғрисидаги низомда ҳам бугунги масофавий банк хизматлари имкониятларининг ҳуқуқий жиҳатлари акс эттирилмаган. Боз устига, айрим тижорат банкларида масофавий банк хизматларидан фойдаланиш йўриқномалари банк веб сайтининг интерактив хизматлар бўлимига жойлаштирилмаган. Бу Марказий банк айти йўналишда қиладиган ишлар ҳали кўплигидан далолат беради. Бу эса келгусида банк тизимини янада ривожлантиришга рақамли банк соҳасидаги инновацияларни жорий қилиш ва масофавий банк хизматларини такомиллаштиришни талаб этмоқда.

II БОБ. ЎЗБЕКИСТОНДА БАНКЛАРНИНГ ТРАНСФОРМАЦИЯЛАШУВИ ШАРОИТИДА МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТЛАРИДАН ФОЙДАЛАНИШ АМАЛИЁТИ ТАҲЛИЛИ

2.1-§. Ўзбекистонда банкларнинг трансформациялашуви шароитида масофадан банк хизматларини кўрсатиш механизми

Ўзбекистон Республикасида халқаро банк назорати тамойил-ларига асосланган ҳолда тижорат банклари фаолиятини халқаро рейтинг агентликлари томонидан баҳолаш тизимини бозор тамойилларига мос такомиллаштириб бориш, маҳаллий тижорат банкларни халқаро талабларга жавоб бераоладиган банклар даражасига етказишни талаб этмоқда. Хусусан, Ўзбекистон банк тизимини Базель III талаблари асосида такомиллаштириш ҳамда банклар фаолиятини инновацион банк технологияларидан фойдаланган ҳолда (касса хизматини кўрсатмасдан) банк хизматларини масофадан кўрсатиш, яъни рақамли банк фаолиятини йўлга қўйиш ҳозирги куннинг долзарб масалаларидан биридир.

Ҳозирги кунда Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари фаолиятида масофавий банк хизматларидан фойдаланиш йилдан-йилга ошиб бормоқда. Хусусан, интернет-банкнинг, «Банк-мижоз», мобил-банкнинг, СМС банкнинг ва ташқи ўз-ўзига хизмат кўрсатувчи қурилмалардан, яъни банккомат, инфокиоск ва терминаллар банкларнинг масофавий банк хизматларини кўрсатишда муҳим аҳамият касб этмоқда.

«Банк-Мижоз» дастурий мажмуаси Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 1998 йил 27 июндаги 11/10-сонли «Ҳисоб-китобларни «Банк-Мижоз» дастурий мажмуаси орқали амалга ошириш тўғрисидаги низомни тасдиқлаш ҳақида»ги қарори ҳамда Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2007 йил 24 апрелдаги 12/4-сонли «Ҳисоб-китобларни «Банк-Мижоз» дастурий мажмуаси орқали амалга ошириш тўғрисидаги низомга ўзгартиришлар киритиш ҳақида»ги қарорлари асосида амалиётда қўлланилиб келган бўлса, Ўзбекистон Республикаси Марказий банк бошқарувининг 2010 йил 23 октябрдаги 34/8-сонли Қарори билан тасдиқланган «Банк ҳисобварақларига масофадан

хизмат кўрсатиш тизимларида ишлаш тартиби тўғрисида»ги низоми қабул қилиниши билан юқоридаги иккита қарор ҳам ўз кучини йўқотди. Ушбу низом ҳам Ўзбекистон Республикасининг «Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида»ги ҳамда «Тўловлар ва тўлов тизимлари тўғрисида»ги қонуллари қабул қилиниши натижасида ўз кучини йўқотди.

Ўзбекистон банк тизимида интернет-банкнинг ва «Банк-мижоз» дастури, асосан, юридик шахслар учун, лекин жисмоний шахслар ҳам ушбу хизматдан фойдаланишлари мумкин. Сўнгги вақтларда банк мижозлари «Банк-мижоз» дастурига нисбатан интернет-банкнинг маъқул кўрмоқда. Сабаби «Банк-мижоз» дастури фақатгина дастури ўрнатилган компьютердагина ишлаши бўлиб, фойдаланувчиларда исталган ерда фойдаланиш имконияти йўқлиги бир қанча ноқулайликлар туғдирмоқда. Шунга қарамадан, кўплаб тижорат банкларида «Банк-мижоз» дастури интернет-банкнинг билан айна хизмат тури сифатида қаратмоқда ва банк ва мижоз ўртасида тузиладиган шартномада ҳам «Банк-Мижоз» («Интернет-банкнинг») дастурий мажмуаси сифатида қайд этилмоқда.

«Банк-Мижоз» («Интернет-банкнинг») дастурий мажмуаси банк ва мижознинг автоматлаштирилган ўзаро алоқаси бўлиб, у банк мижозларига қуйидаги имкониятларни яратади:

- мижознинг ҳар куни банкка қатнамаслиги ҳисобига ўз вақтини ва маблағини тежашга;

- мижоз учун банк манзилининг узоқ яқинлигининг аҳамиятсиз бўлади;

- банк мижозлари бўлган жисмоний шахслар ва юридик шахслар интернет тизимида уланган шахсий компьютерлари ёрдамида уйда, идораларида ёки бошқа жойларда банк хизматларини амалга ошириш;

- операцион ва ахборотлар соҳасида мижозга кўрсатиладиган хизмат доирасини кенгайтириш имконияти мавжудлиги;

- мижозларга хизмат кўрсатувчи банк ходимларининг меҳнат унумдорлигини оширишга;

- операцияларнинг юқори тезликда, сифатли ва онлайн амалга оширилишига хизмат қилади.

Интернет-банкнинг дастурий мажмуасининг ишлаши банк

билан мижоз ўртасида коммуникацион алоқа тармоғи орқали маълумот алмашинувиға асосланган. Мижозлар билан маълумотларни алмашиш учун банкда мижозлар учун «Шахсий кабинет» ташкил қилинади, унга пароль ва логин орқали кирилади. Мижозларнинг сўровларини қайта ишлаш, маълумотларни қабул қилиш, узатиш автоматлашган ҳолда амалга оширилади.

Тизим тўлақонли ишлаши учун мижоз компютери операцион системаси эски бўлмаслиги ва Internet Explorer 6.0 ёки ундан юқориқ Web браузерлари бўлиши талаб этилади. Тизимда ишлаётган мижоз Windows операцион системаси ва Internet Explorer Web браузерларидан фойдаланиш даражасидаги билим ва кўникмаларга эга бўлишлари керак.

Тизимга кириш учун «Тизимга кириш» ойнасига банк администратори томонидан берилган логин ва пароль киритилгандан сўнг тизимга киритилган маълумотларни (логин ва пароль) таҳлил қилишни бошлайди. Агар киритилган маълумотлар рўйхатдан ўтказилган маълумотларга тўғри келса экранда дастурнинг асосий менюси пайдо бўлади. Акс ҳолда дастур фаолияти тўхтатилади.

Мижоз билан банк ўзаро ахборот алмашиш учун алоқа каналлари орқали шартномада келишилган вақтда амалга оширади. Янги амалиёт кунини бошлашдан олдин мижоз депозит ҳисоб варақларидаги пул маблағлари ҳаракати ва қолдиғини ўтган кундаги қолдиғи банки билан таққослаб текшириб олиши зарур. Агар ҳисобварақларидаги пул маблағлари қолдиқлар мос келса, мижозга янги амалиёт кунини бошлаш ва ҳужжатларни киритишга рухсат этилади. Акс ҳолда улар ўртасидаги фарқ сабаблари аниқланади ва бу ҳолат ўзаро мижоз ва банк ўртасида мувофиқлаштирилади. Бу тизим орқали ҳисоб-китоблар амалга оширилганда мижоз ўз ҳисобварағидан маблағларни, асосан, тўлов топширикномаси шаклида амалга оширади.

Банк мижозларининг банкда алоқа каналлари орқали амалга оширган ўтказмалари, яъни электрон пул ҳисоб-китоб ҳужжатлари, тўловлар амалга оширилгандан сўнг икки нусхада босмага чиқарилади:

- бир нусхаси умумий тартибда банкнинг кунлик ҳужжатлар йиғмасига тикилади;

• иккинчи нусхаси эса таққослаш учун пул ҳисоб-китоб ҳужжатларининг асл нусхаларини олингунча банкда қолдирилади.

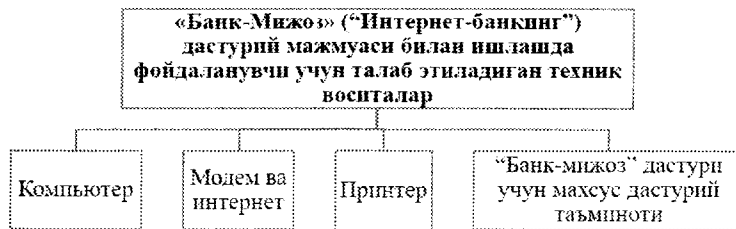
Интернет-банкнинг бу фойдаланувчиларнинг депозит ҳисоб-варақларини, жумладан банк карталарига очилган ҳисобварақларини, интернет орқали бошқариш ҳуқуқини берувчи тизимдир. Бу хизмат тури фойдаланувчиларнинг масофадан туриб банк билан боғланган ҳолда реал вақт давомида тўловларни ўтказиш учун мўлжалланган тизимдир. Фойдаланувчи тизимга веб-браузер орқали қиради. Интернет-банкнинг тизими банкнинг веб-серверида жойлаштирилади. Фойдаланувчи банкнинг веб-сайтида барча ўз маълумотлари (тўлов ҳужжатлари ва ҳисобварақлардан кўчирмалар)ни кўриб чиқиш имкониятига эга.

Хусусан, фойдаланувчилар интернет-банкнинг хизмати орқали интернет алоқа хизмати мавжуд бўлган жойларда, яъни иш жойида ёки бошқа ўзига қулай шароитда:

- тўловларни ўтказиш;
- тўлов ўтиши босқичларини кузатиш;
- барча ҳисоботларни олиш каби амалиётларидан исталган вақтда фойдаланиш имкониятини яратди.

Интернет-банкнинг орқали мижоз ўз иш жойидан интернет орқали банк сайтига уланиб, ўз ҳисобварағига тушаётган пулларни кўриши ва пул ўтказмаларини тайёрлаб банкка узатиши мумкин бўлади.

Қатор техник воситалар билан таъминланган бўлиши лозимдир.



2.1 -расм. «Банк-Мижоз» («Интернет-банкнинг») дастурий мажмуаси билан ишлашда фойдаланувчи учун талаб этиладиган техник воситалар⁹⁴

⁹⁴ Муаллиф томонидан тузилди.

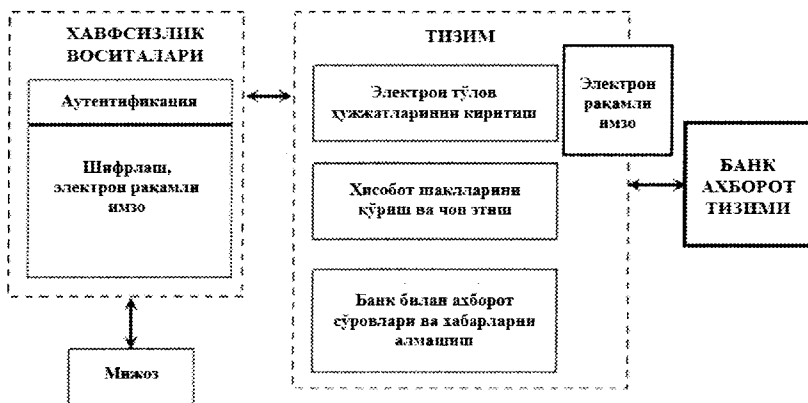
«Интернет-банкинг» дастурий мажмуаси ҳар бир банкнинг шахсий мулки ҳисобланади. Фақатгина банк шартнома тузган мижозларгина ушбу дастурнинг асосий фойдаланувчилари ҳисобланади. Шунга қарамасдан Интернет-банкинг дастурий мажмуаси орқали операцияларни амалга ошириш учун фойдаланувчилар аввалроқ бир хусусан, 2.1-расмдагидек, фойдаланувчиларнинг дастурий мажмуага уланишлари учун мижозларда қуйидагилар бўлиши талаб этилади:

- компьютер;
- модем ва интернет;
- принтер;
- мос дастурий таъминот, яъни «Банк-мижоз» дастури учун банк томонидан ўрнатиб бериладиган махсус дастур.

Ўзбекистон Республикаси Марказий банк бошқарувининг «Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида ишлаш тартиби тўғрисида»ги низоми қабул қилинганга қадар банк мижозлари алоқа каналлари орқали жўнатилган пул ҳисоб ҳужжатларининг асл нусхаларини банкка шартномада кўрсатилган муддатларда етказиши лозим эди, бунда электрон ҳужжатлар асл нусха билан солиштирилиб, бухгалтер имзоси ва унга бириктирилган банк штампи билан тасдиқланади ва электрон ҳужжатларнинг нусхалари билан биргаликда банкнинг кунлик ҳужжатлар йиғма жилдига тикиб қўйилар эди. Ҳатто, дастурдан фойдаланувчи мижозларнинг пул ҳужжатларининг асл нусхаларини юритиш учун банкда алоҳида ҳужжатлар учун папкалар ҳам юритилар эди.⁹⁵ Ҳозирда эса, масофавий банк хизмат тизимлари орқали юборилган пул-ҳисоб-китоб ҳужжатларининг асл нусхалари банкка тақдим қилинмайди ва мижознинг ўзида сақланади. Бунда, пул-ҳисоб-китоб ҳужжатлари расмийлаштирилишининг тўғрилиги, уларнинг электрон ва қоғоз кўринишлари мувофиқлиги бўйича жавобгарлик мижозга юклатилади.

Тижорат банклари томонидан мижозларига масофадан хизмат кўрсатиш тартиби қуйидаги 2.2-расмда келтирилган.

⁹⁵ Наврўзова К., Ортиқов О. Нақд пулсиз ҳисоб-китоблар ва тўлов тизими. Чўлпон номидаги НМИУ. 2014 й.



**2.2-расм. Банк ҳисобварақларига масофадан
хизмат кўрсатиш тизими⁹⁶**

Демак, миждо даставвал тизимга кириш учун логин ва паролни киритади. Сўнгра электрон рақамли имзо аутентификация қилинади ва тизимга кирилади. Кейин эса тизим орқали миждо ўз амалиётини электрон рақамли имзо орқали амалга оширади. Шунини эслатиш лозимки, электрон рақамли имзо билан тасдиқланган электрон тўлов ҳужжати пул-ҳисоб-китоб ҳужжатининг асл нусхасига (яъни қоғоз шаклига) тенглаштирилади ва у билан юридик жиҳатдан тенг кучга эгадир.

Масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилар тизим орқали доимий тарзда амалга оширадиган телекоммуникация провайдерлари ва коммунал хизматлар учун банк ва миждо ўртасида тузилган шартномага мувофиқ тўловчи - миждонинг аниқ идентификация маълумотлари (телефон рақамлари, шахсий ҳисобварақлари ва бошқалар) кўрсатилиши лозим.

Амалга оширилаётган ўтказма ҳужжатлари тизимга киритилгандан сўнг яқка тартибдаги тадбиркор ёки юридик шахсининг масъул ходими ҳужжатнинг асл нусхасини унинг электрон нусхаси билан мослигини текшириши ва сўнгда электрон ҳужжатни ўзининг электрон рақамли имзоси билан тасдиқлаши

⁹⁶ Муаллиф томонидан тузилди.

керак. Лекин тизим орқали банк томонидан мижозга жўнатилган ахборотларни мижоз фақатгина кўриши, ўқиши ва чоп этиши мумкин. Фойдаланувчилар шахсий ҳисобварақлардан кўчирмалар олиш мижознинг ўзи томонидан ва банк томонидан ҳам чоп қилиниши мумкин.

Агар банк мижозининг ўзи томонидан электрон рақамли имзо ёпиқ калити йўқотилган тақдирда ёки идентификация ва аугентификация маълумотлари бошқаларга ошкор бўлганлиги тўғрисида шубҳа туғилган захоти мижоз томонидан тизим орқали хизмат кўрсатишни тўхтатиш юзасидан банкни дарҳол хабардор қилиши лозим. Акс ҳолда шартномага кўра тизим орқали мижоз ҳисобварақларидан амалга оширилган операциялар бўйича жавобгарлик айнан мижознинг ўзида қолади. Агар хавфсизлик юзасидан тизимдан фойдаланиш паролини ўзгартириш учун мижознинг ўзи тизим менюсидан «Изменение пароля» тугмаси танланади. Сўнг логин ва пароллар қўлда киритилади ҳамда ўзгартирилган янги пароль ҳам киритилади. Барча параметрлар киритилгандан кейин ўзгаришни базада сақлаш учун [Сохранить] тугмачаси босилади.

Банк мижозларидан келган барча ахборотлар банкда дастурий равишда дешифрланади, реквизитлари текширилади ва қайта ишлаш учун банкдаги масъул шахсга узатилади.

Масофавий банк хизматлари орқали тўловлар амалга оширилгандан сўнг электрон тўлов ҳужжатлари реестр кўринишида чоп этилади ва банкнинг кунлик ҳужжатлар йиғмажилдига тикилади. Банкнинг ички назорати ёки масъул ходими масофавий банк хизматлари орқали амалга оширилган тўловларни тижорат банкларида жиноий фаолиятдан олинган даромадларни легаллаштиришга ва терроризмни молиялаштиришга қарши курашиш бўйича ички назорат қоидаларига (рўйхат рақами 2886, 2017 йил 23 май) мувофиқлигини лозим даражада текшириши, электрон тўлов ҳужжатларини чоп этган ҳолда ва уларни банкнинг тегишли бўлимлари билан муҳокама қилишлари мумкин.⁹⁷ Агар банк мижозлари томонидан электрон

⁹⁷ Ўзбекистон Республикаси Марказий банк бошқарувининг 2010 йил 23 октябрдаги 34/8-сонли Қарори билан тасдиқланган «Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида ишлаш тартиби тўғрисида»ги Низоми

тўлов топшириқномаси жўнатилган ҳолда мижознинг банк ҳисобварағида етарлича пул маблағи бўлмаса, ўтказма амалга оширилмайди ва бу ҳақида мижозини хабардор қилади.

Шунинг учун интернет тармоғи ва оддий браузер, яъни мижозни тармоққа киришини таъминловчи кенг тарқалган дастур орқали ишлашини таъминловчи онлайн-банкнинг (интернет-банкнинг) тизими кенг қўлланилади. Бу тизимдан фойдаланганда хавфсизлик ва ахборотни муҳофаза қилиш масалаларига алоҳида эътибор қаратилиб, интернет орқали узатиладиган ахборотлар махсус протоколлар бўйича шифрланади ва электрон рақамли имзо билан тасдиқланади. Мижоз каерда бўлишидан қатъий назар, интернет тармоғи орқали банк хизматидан фойдаланиши мумкин, яъни замонавий ахборот технологияларига асосланган интернет-банкнинг тизими орқали масофавий хизмат турлари амалга оширилади.⁹⁸

Банк мижозлари томонидан келиб тушган барча ахборотлар банкда ҳар куни архивланади ва Ўзбекистон Республикаси банкларида электрон архив ишларини юритиш тартиби тўғрисида йўриқнома (рўйхат рақами 1685, 2007 йил 2 июнь) талабларига мувофиқ дискларда сақланади.

Интернет-банкнинг технологияси банк ва мижозлари учун ҳам қўшимча қулайликлар яратади. Жумладан, мижоз ўз ҳисобварағи бўйича банк амалларини бажариш учун банкка бормасдан, интернет орқали хоҳлаган жойдан, хоҳлаган вақтда бажариш имкониятига эга бўлиб, ҳисобварағининг ҳолати, маблағнинг келиб тушиши, тўловларнинг акс эттирилиши каби амаллар ҳақида маълумотларни олиши мумкин. Бу эса мижоз учун ўз вақти ва маблағини тежаш, манзилнинг узоқ-яқинлигига қарамасдан банкни хоҳишига кўра танлаш ва ўз маблағларини тезкор бошқариш каби афзалликларини яратади.⁹⁹

⁹⁸ Ўзбекистон Республикаси Марказий банки фаолиятида замонавий ахборот-коммуникация технологияларини жорий этиш ва ривожлантириш (2016-2018 йиллар давомида) Концепцияси

⁹⁹ Ўша манба



2.3-расм. Мобил-банкинг иловасини ўрнатиш кетма-кетлиги¹⁰⁰

Бошқа масофавий банк хизматларига қараганда мобил-банкингнинг фойдаланишда қулайлиги ва фойдаланувчининг ҳар доим ёнида бўлиши, нақд пулга эҳтиёж сезадиган жисмоний шахсларнинг кундалик ҳаётидаги барча тўловларни тўлаш имкониятини ушбу хизмат билан амалга ошириш мумкин. Бу тўловни нақд пул билан амалга оширишдан кўра қулайроқ ва сақлаш хавфсизроқдир. Натижада, тўлов тизимида мобил-банкингни кенг жорий қилиш орқали нақд пул массасини ва инфляция даражасини камайтишига эришилади. Бу борада мобил-банкингнинг устун жиҳатлари сифатида тизимнинг қулайлиги,

¹⁰⁰ <https://hamkorbank.uz> сайти маълумотлари асосида тузилди.

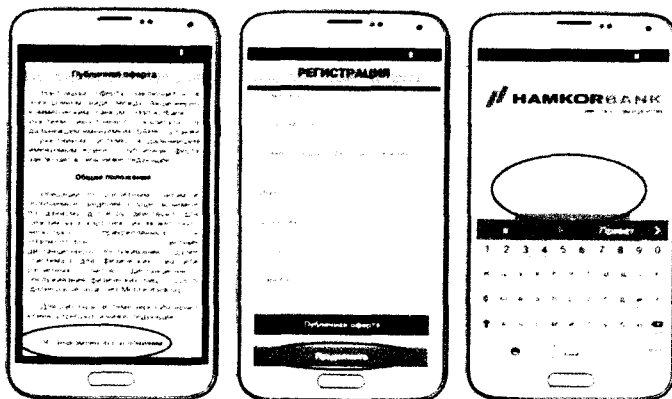
тезкорлиги, самарадорлиги ва универсаллигини алоҳида таъкидлаш лозим. Мобил–банкинг тизими интернет–банкинг технологияси асосида яратилади шунинг учун интернет–банкингдаги бор деярли барча имкониятлар мобил–банкингда ҳам мавжуд.

Бундан ташқари, мижозлар тўловларни амалга ошириш учун янги тизим ёки технологияларни қўллашга эҳтиёж сезмайди. Яъни кундалик ҳаётда фойдаланаётган смартфонларига мобил иловаларни юклаб олиш кифоя қилади. Бунда айнан тижорат банклари мижозларини алоҳида тўлов воситаси билан таъминлаш талаб этилмайди. Банклар фақатгина:

- ҳозирда мавжуд вариантларга нисбатан аниқ афзалликлар яратиш;

- улар билан боғлиқ бўлган хатарларни аниқ тушуниш асосида янги тизимнинг хавфсизлигини таъминлаш билан тавсифланади.

Мобил–банкинг хизматини ишга тушириш учун, биринчи навбатда, мижоз смартфонидан интернет хизматини фаоллаштириш ва смартфонинг «Play Market» иловасидан мобил–банкинг номи қидирилади. Мобил илова топилгандан сўнг уни телефонга ўрнатилади ва сўнгра телефонда мобил–банкинг иловаси пайдо бўлади.



2.4-расм. Мобил–банкинг иловасидан рўйхатдан ўтказиш тартиби¹⁰¹

¹⁰¹ <https://hamkorbank.uz> сайти маълумотлари асосида тузилди.

Мобил илова танланганидан сўнг экрандаги рўйхатдан ўтиш тугмаси танланади ва фойдаланувчи маълумотлари (жумладан, пластик карта номери, амал қилиш муддати, телефон номери, исми, фамилияси, логин ва пароль ва бошқалар) киритилади. Фойдаланиш шартлари билан танишиб, рўйхатдан ўтилади. Кейин эса тизимга кириш учун логин ва пароль биринчи марта киритилади ва кириш тугамаси танланади. Шунда рўйхатдан ўтаётган телефон номерга СМС-код юборилади ва бу код тизимга кириш учун киритилади. Сўнг тизимга кириш учун қайтадан логин ва пароль киритилади ва мобил-банкнингдаги амалиётларни амалга ошириш мумкин бўлади.

Мазкур дастур ёрдамида банк мижозлари ўзларининг мобил қурилмалари орқали коммунал тўловлар, уяли алоқа операторлари учун тўловлар, жисмоний шахслар номига олинган кредитлар учун тўловларни тўлаш ҳамда бир пластик картадаги маблағларни бошқа пластик картага ўтказиш имконига эга бўладилар.

Шунингдек, МУНИС тўлов тизими орқали турли хил хизмат кўрсатувчи провайдерлар фойдасига тўловларни амалга ошириш мумкин. Бундан ташқари, мобил-банкнинг орқали қуйидаги имкониятлар яратилган:

- интернет провайдерлар ва рақамли телевидениелар хизматлари учун тўловлар, уяли алоқа операторлари ва шаҳар телефони хизматлари учун тўловлар, коммунал тўловлар, бюджетга тўловлар каби бошқа тўловларни амалга ошириш;

- истеъмол товарлари ва кўрсатилган хизматлар учун бир маротабалик тўловларни амалга ошириш ва бошқа тўловлар;

- истеъмол ва ипотека кредитлари учун тўловларни амалга ошириш;

- ҳисоб рақамлар ҳолатини кўриш ва тўлдириш;

- омонат қолдиклари ва унга ҳисобланаётган фоизлар бўйича маълумотлар олиш;

- пластик карта бўйича маълумотлар олиш, маблағларни картадан картага контактсиз ўтказиш, онлайн конверсия, овердрафт кредит, онлайн омонат расмийлаштириш каби бошқа хизматларни ҳам амалга ошириш мумкин.¹⁰²

¹⁰² <https://hamkorbank.uz/uz/physical/mobile-banking/>

Бугунги кунда Ўзбекистонда пластик карталар бўйича кредитлаш амалиёти, яъни овердрафт кредити жисмоний шахсининг (мижознинг) даромадлари тўғрисидаги маълумотлардан келиб чиққан ҳолда ўртача ойлик иш ҳақининг (пенсиянинг) 3 баробаригача бўлган миқдорда 12 ойгача бўлган муддатга қайта тикланадиган (револьвер) шаклда, овердрафт шартномасига мувофиқ босқичма-босқич қайтариш шарти билан берилади. Ўз навбатида кредитлашдаги рискларни бошқариш мақсадида мижоз томонидан тижорат банкига овердрафт олишга буюртма билан бирга паспорт нусхаси, даромадлари тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган ҳужжатни (олаётган иш ҳақи, пенсия ва бошқа даромадлари миқдори тўғрисидаги маълумотномани), энг асосийси кредит олувчининг ўртача ойлик иш ҳақининг (пенсиянинг) 3 баробаригача бўлган миқдордан кўп бўлмаган миқдорда тақдим этади. Натижада, ҳудудларда аҳолининг мобил-банкнинг ёки банк карталарига асосланган тўлов амалиёти ошишига ва тўлов тизимининг тезлашишига олиб келади.

Агар тўлов тизимида жорий қилинаётган юқори даражадаги технологиялар банк мижозлари учун иктисодий манфаатлар билан боғлиқ бўлса, яъни катта харажатлар билан боғлиқ бўлса бундай технологияларни амалиётга жорий қилишда муаммоли вазиятларни келтириб чиқаради.

Шу билан бирга, мобил телефонда юқорида эслатиб ўтилган муаммоларни ҳал қилишда, ўзига хос хусусиятлар мавжуд, булар:

- мобил телефоннинг шахс эканлиги ва бу воситани банк сотиб олиб мижозларига бериши шарт эмаслиги;

- тезкор жавоб бериш имконияти мавжудлиги;

- «Ҳозир ва шу ерда» шиорида ишлаши бошқа масофавий банк хизматлари каби мобил-банкнинг ҳам мавжуд эканлиги. Шу ўринда, янги технологияларни тўлов тизимида қўллагандан, балки мавжуд технологияларни (яъни смартфонлар) тўлов тизимига ўзлаштириш ва тизимга бўлган ишончни ошириш ва англантиш керак. Бу эса тижорат банкларнинг маркетинг бўлими ва веб-сайтларда ахборотлар тақдим этишга масъул шахсларнинг вазифасидир.

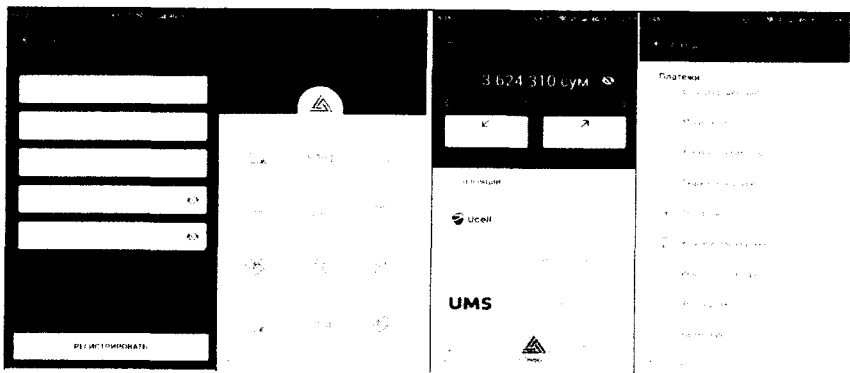
Агар мобил-банкнингни ташкил қилишда ҳал қилиниши зарур

бўлган асосий техник масалаларга тўхталадиган бўлсак, қуйидагиларни алоҳида кўрсатиш мумкин:

- 1) маълумотларни мобил телефондан ўтказиш усули;
- 2) маълумотларни узатишнинг ахборот хавфсизлигини таъминлаш;
- 3) миждоз билан ахборот алмашинувини ташкил этиш.

Уяли алоқа каналлари орқали маълумотлардан фойдаланиш, сақлаш, қайта ишлаш, узатиш имкониятларидан кенг фойдаланиш ва уларни бирлаштирадиган тўлов тизимида алоҳида платформа ҳали яратилмаган. Бундан ташқари, миждозлар учун янги тизим қанчалик хавфсиз (ёки ишончсиз) ва қанчалик ишончли бўлиши мумкинлигини баҳолаш қийин.

АТБ «Микрокредитбанк»нинг «МКВ Mobile» хизмати жисмоний шахслар учун интернет тизимига уланган ҳолда масофадан хизмат кўрсатиш тизими бўлиб, мобил қурилмаларга (уяли телефон, планшет) ўрнатилган дастур орқали исталган жойдан ўз ҳисоб рақамларини бошқариш ва назорат қилиш имконини беради (2.5-расмга қаранг).



2.5-расм. «Микрокредитбанк» акциядорлик тижорат банкининг «МКВ Mobile» хизмати¹⁰³

«МКВ Mobile» хизмати мобил иловаси орқали барча тўловларни амалга оширишдан ташқари банкдаги янгилликлар ва

¹⁰³ <https://mikrokreditbank.uz> - АТБ «Микрокредитбанк»нинг «МКВ Mobile» хизмати асосида тузилди.

таклифларни кузатиб бориш мумкин. Мобил иловага «UzCard» тизимидаги бошқа тижорат банклари пластик карталарини улаш имкони мавжуд.

Бугунги кунда аҳоли тижорат банкларининг мобил илова дастурлари орқали реал вақт режимида картадан картага пул ўтказиш (P2P) операцияларини бажариш, солиқ, бюджет, коммунал ва бошқа тўловларни амалга ошириш, микроқарз олиш ва кредитларни сўндириш, онлайн омонатларни расмийлаштириш, депозит ҳамда ссуда (кредит) ҳисобварақларини масофадан очиш, халқаро банк карта ҳисобварағидан тўловларни амалга ошириш, онлайн конверсия операцияларини амалга ошириш ва бошқа масофавий банк хизматларидан кенг фойдаланмоқда.

Ўз навбатида, корхона ва ташкилотлар учун банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимлари орқали реал вақт режимида банк ҳисобварақларидаги маблағларни тасарруф этиш ва тўловларни амалга ошириш, валюта маблағлари сотиб олиш (конвертация) учун буюртманомани электрон шаклда хизмат кўрсатувчи банкка юбориш, ойлик иш ҳақи ва унга тенглаштирилган тўловларни ўтказиш учун электрон кайдномани банкка узатиш ва бошқа хизматлардан фойдаланиш бўйича имкониятлар яратилди.

Бугунги кунда Ўзбекистон Республикасида 5 та тўлов тизими фаолият юритаётган бўлиб, шулардан 3 таси Марказий банкнинг тўлов тизимлари (Банклараро тўлов тизими, Ҳисоб-китоблар клиринг тизими ва Тезкор тўловлар тизими) ва қолган 2 таси («UZCARD» ва «HUMO» тўлов тизимларининг бирлашиши ва QR-online тизими) белгиланган тартибда Марказий банкдан лицензия олган хўжалик юритувчи субъектлар ҳисобланади.

Бугунги кунга келиб республикамиздаги барча тижорат банклар Тезкор тўловлар тизимига уланган бўлиб, масофавий хизмат кўрсатиш тизимлари орқали ишлаётган мижозлар учун янги механизмдан фойдаланиш имконияти яратилган. 2020 йилнинг октябрь ойида Тезкор тўловлар тизими орқали амалга оширилган тўловлар ҳажми банклараро ўтказмалар умумий ҳажмининг 18 фоизини ташкил этди.¹⁰⁴

¹⁰⁴ <https://bank.uz/uz/news/markaziy-bankning-tezkor-t-lovlar-tizimi-masofaviy-khizmat-k-rsatisning-yangi-bos-ichi244122>



2.6-расм. Марказий банкнинг тўлов тизимлари орқали амалга оширилган тўловлари (2021 йил январь-март ойлари)¹⁰⁵

Бу мижозларнинг мазкур тизимга бўлган кизиқиши ортиб бораётганидан далолат бермоқда. Тезкор тўловлар тизимига барча банкларнинг уланиши натижасида юридик шахслар ва якка тартибдаги тадбиркорлар томонидан 2021 йилнинг I чорагида 53,3 трлн. сўм маблағ ўтказилган, бу олдинги чоракка нисбатан сезиларли даражада кўпдир. Шунингдек, 2021 йилнинг I чораги жами 518,5 трлн. сўм маблағ ўтказилган бўлса, шунинг 10,3 фоизи тезкор тўлов тизими орқали амалга оширилган (2.6-расм). Яъни тўлов тизимлари орасида иккинчи ўриндаги тўлов тизими эканлигини кўришимиз мумкин.

QR-online тўлов тизими ҳам яратилганига кўп бўлмаса-да, бу тизим орқали сезиларли ҳажмдаги тўловлар амалга оширилган. Келгусида ҳам бу тўлов тизими тўловларни амалга оширишда ўзининг тез ва қулайлиги, тўлов жараёнларининг соддалиги билан истикболли тўлов тизимларидан бири саналади.

Юқоридаги таҳлиллардан келиб чиққан ҳолда, тижорат банклар мобил банк хизматларини кенг қўламли жорий этиш

¹⁰⁵ Ўша манба

масалалари бўйича қарорлар қабул қилиш лозим. Бунда малакали ва тажрибали мутахассисларнинг эҳтиёткорлик билан ёндашиши мобил банк технологиялари ва тизимларидан фойдаланиш билан боғлиқ бўлган банк рискларини минималлаштиришга олиб келади.

2.2-§. Ўзбекистонда банкларнинг трансформациялашуви шароитида масофавий банк хизматларининг амалдаги ҳолати таҳлили

Республика молия-банк тизимини янада ислоҳ қилиш, унинг барқарорлигини ошириш ва юқори халқаро рейтинг кўрсаткичларига эришишнинг устувор йўналишлари бўйича олиб борилаётган ишлар барча банклар томонидан тизимли равишда амалга оширилиши, электрон тўловлар ва электрон тижорат бўйича ахборот коммуникация технологияларидан кенг фойдаланиш банк мижозларига сифатли хизматлар кўрсатишни таъминлаш билан бирга Ўзбекистон банк тизимининг муқаррар юксалишига ҳам ижобий таъсир кўрсатади. Натижада, Ўзбекистонда банк тизими ривожланиб борган сари тижорат банклари томонидан мижозларга хизмат кўрсатиш сифати яхшиланмоқда ва мижозлар учун замонавий банк хизматлари таклиф этилмоқда.

Қайд этиш жоизки, Ўзбекистонда «Банк-мижоз» дастури ва Интернет-банкнинг хизмати Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2007 йил 12 июндаги «Электрон тижоратни амалга оширишда тўловларни ўтказишни янада такомиллаштириш чоратадбирлари тўғрисида»ги қарорида белгиланган вазифаларни амалга ошириш мақсадида вужудга келди. Даставвал, интернет-банкнинг хизмати 2007 йилда корпоратив мижозлар учун юзага келди. Ушбу ривожлантиришнинг кейинги босқичи эса жисмоний шахсларни қамраб олди.¹⁰⁶ 2008 йилдан эса «Банк-мижоз» дастури ҳам тижорат банклари фаолиятида қўлланила бошлади.

Ўзбекистон банк тизимида интернет-банкнинг биринчилардан бўлиб 2007 йил 1 мартда АИТБ «Ипак йўли» банк томонидан амалиётга жорий этилди. Яъни «Iraq yo'li online» тизимига

¹⁰⁶

http://bank.uz/publish/doc/text50589_tak_li_strashen_chert_kak_ego_malyuyut_ili_sobstvenn_ye_vpechatleniya_ot_internet-bankinga

кириш орқали миждлар ўзларига тегишли бўлган депозит хисобларида бир неча турдаги банк операцияларини амалга ошириш имконига эга бўлишди. Дастлаб бу хизматдан фақат юридик шахс мақомидаги миждлар фойдаланган бўлса, кейинчалик, бу хизматлар жисмоний шахслар учун ҳам жорий қилинди.

Иккинчи бўлиб, интернет-банкнинг хизматини миждларига таклиф этган банк сифатида «Invest Finance Bank» АТБ молия бозорига ўзининг фаоллигини кўрсата бошлади. Бу албатта, ушбу банкнинг миждларига бир қанча қулайликлар яратди.

Учинчи бўлиб эса «Трастбанк» ХАБ ушбу хизмат туридан фойдаланишни йўлга қўйди ва бу банк Ўзбекистонда илк бора интернет-банкнинг хизматидан фойдаланишни оммалаштириш мақсадида банк миждларига тақдимотлар ўтказган ва миждларининг саволларига онлайн жавоб олиш каби интерактив хизматни йўлга қўйган ягона банк сифатида намоён бўлди.

Сўнгра «ҚДБ Банк Ўзбекистон» АЖ янги хизматни миждларига таклиф этган ҳолда уни ўз веб сайтыда жойлаштирган бўлса, бироз вақт ўтгач Ўзбекистон Республикаси АТ Халқ банки ҳам масофавий банк хизматини миждларига таклиф қилди. Бу эса ушбу даврда миждларнинг бу каби хизмат турига эҳтиёжи ортиб бораётганлигидан далолат берарди.

Кейинчалик масофавий банк хизматлари Ўзбекистон банк тизимида аста-секинлик билан ривожланиб борди ва бирин-кетин ЧЕКИ «НАМКОРБАНК» АТБ, «Микрокредитбанк» АТБ ва бошқа банклар ушбу хизмат турини миждларга кенг тақдим эта бошлади.

Ўзбекистон банк тизимида жисмоний шахсларга интернет-банкнинг хизматини дастлаб собиқ «Самарқанд» АТБ таклиф этган. 2009 йилнинг май ойида ушбу банк sam.online деб номланган интернетдаги янги хизмат турини тақдим этди. Унинг миждлари масофадан туриб турли тўловларни, маблағларни ўтказиши, банкка молиявий ҳужжатлар жўнатиш ва ҳисоб рақамларидаги маблағлари тўғрисидаги маълумотларни олишлари мумкин бўлди. Шунингдек, банк миждлари масофадан туриб, банк депозитларини танлаш ва уларга маблағларни жойлаштириш имконияти яратилди. Хусусан, собиқ «Самарқанд» АТБ биринчилардан бўлиб, мобил-банкнинг хизматини ҳам ўз миждларига тақдим

қилган эди. Унга кўра, банк мижозлари мобил телефонларидан фойдаланган ҳолда уяли алоқа ва интернет провайдерлар хизматларига пул тўлашлари мумкин бўлди.¹⁰⁷

Жисмоний шахслар учун Интернет-банкнинг хизматини иккинчи бўлиб «Алоқабанк» АТБ мижозларига такдим қилди. Кейинчалик бирин-кетин Ўзбекистон Республикасининг бошқа тижорат банкларида ҳам жисмоний шахслар учун масофавий банк хизмат турлари (интернет-банкнинг, мобил-банкнинг ва СМС банкинг) жорий этила бошлади ва ривожланиб борди.

Хусусан, Ўзбекистон Республикаси Марказий банк бошқарувининг 2010 йил 23 октябрдаги 34/8-сонли Қарори билан тасдиқланган «Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида ишлаш тартиби тўғрисида»ги Низоми банкларда мижозларига масофавий банк хизмат турлари орқали ахборот алмашинуви ва банк хизматларини таклиф этишда муҳим аҳамият касб этди.

Натижада, тижорат банкларида масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилар сони 2019 йил 1 январь ҳолатига 7959107 тага етганини кўришимиз мумкин (2.1-жадвалга қаранг). Ушбу хизматлардан фойдаланувчиларнинг 7599337 таси, яъни 95 фоиздан кўпроғи жисмоний шахслар эканлиги, хизматлар бозорида банк мижозлари интернет-банкнинг ва «Банк-мижоз» хизматларига нисбатан мобил-банкнинг ва СМС банкинг хизматини танлаши сезиларли даражада бўлмоқда.

Банклар кесимида эса «Агробанк» АТБ АТ Халқ банки, АТ «Саноат қурилиш банки», «Ипотека-банк» АТИБ, ЧЕКИ «Hamkorbank» АТБ, ТИФ Миллий банкларининг фойдаланувчилари 10870933 тани жами фойдаланувчиларнинг 68,8 фоиздан ортиғини ташкил этиши, ушбу банкларнинг республика бўйича банк филиаллари сонининг ҳам кўпчилиги билан ифодаланади. «Туркистон» ХАТБ, Пойтахт банк АЖ, «Мадад Инвест Банк» АТБ, Tenge bank, Эрон «Содерот» банк ва «Ўзгагроэкспортбанк» АТБ ларининг масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилари сонининг камлиги, уларнинг филиаллари сони ва мижозларининг сони камлиги билан ифодалаш мумкин.

¹⁰⁷ http://www.finance.uz/uz/top/cat/olaviy_budjet/zbekistonda-internet-banking-imkoniyatlari

**Ўзбекистонда масофадан банк хизматларини кўрсатувчи
тизимлардан фойдаланувчиларнинг сони 2021 йил 1 апрель
ҳолатига (донада)¹⁰⁸**

№	Банк номи	Юридик шахслар ва ЯТТлар	Жисмоний шахслар	Жами
1.	«Агробанк» АТБ	115 359	2 442 582	2 557 941
2.	АТ Халқ банки	45 319	2 408 759	2 454 078
3.	АТ «Саноат қурилиш банки»	42 394	1 950 409	1 992 803
4.	«Ипотека-банк» АТИБ	119 505	1 371 281	1 490 786
5.	ТИФ Миллий банки	65 674	1 233 132	1 298 806
6.	ЧЕКИ «Hamkorbank» АТБ	84 601	991 918	1 076 519
7.	«Асака» АТБ	29 943	801 562	831 505
8.	«Микрокредитбанк» АТБ	56 222	717 690	773 912
9.	«Ипак Йўли» АИТБ	29 284	642 836	672 120
10.	АТ «Алоқабанк»	18 176	430 058	448 234
11.	«Invest Finance Bank» АТБ	21 292	307 049	328 341
12.	АТБ «Қишлоқ қурилиш банк»	21 997	302 884	324 881
13.	«Ориент Финанс» ХАТБ	19 418	264 903	284 321
14.	«Капиталбанк» АТБ	28 499	221 834	250 333
15.	«Турон» АТБ	24 288	207 792	232 080
16.	«Asia Alliance Bank» АТБ	12 626	194 142	206 768
17.	«Трастбанк» ХАБ	26 815	129 244	156 059
18.	«Универсал банк» АТБ	6 320	81 222	87 542
19.	«Давр-Банк» ХАТБ	20 603	65 605	86 208
20.	ЧЕКИ «Савдогар» АТБ	8 232	70 165	78 397
21.	«ҚДБ Банк Ўзбекистон» АЖ	600	37 550	38 150
22.	TBC bank	0	35 439	35 439
23.	«Равнақбанк» ХАТБ	2 035	23 388	25 423
24.	«Hi-Tech Bank» ХАТБ	1 570	21 534	23 104
25.	«ZIRAAT BANK» АЖ	1 920	20 854	22 774
26.	«Туркистон» ХАТБ	3 756	11 977	15 733
27.	«Пойтахт банк» АЖ	803	4 035	4 838
28.	«Мадад Инвест Банк» АТБ	758	2 302	3 060
29.	Tenge bank	332	2 389	2 721
30.	Эрон «Содерот» банки	171	1 347	1 518
31.	«Ўзагроэксспортбанк» АТБ	110	1 243	1 353
	Жами	808 622	14 997 125	15 805 747

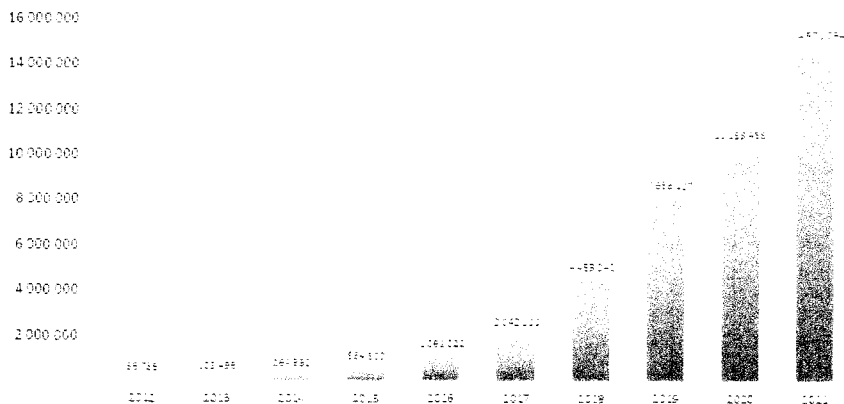
¹⁰⁸ Манба: <http://cbu.uz/uzc/statistics/paysystem> - сайти маълумотлари асосида тузилди.

Ўзбекистон банк тизимида фаолият юритаётган тижорат банкларидан «Invest Finance Bank» АТБ ҳам жисмоний шахслар учун Ўзбекистон банк тизимида етакчилардан бири бўлиб интернет-банкнинг (InfinONLINE) хизматини жорий этди. Бу хизмат туридан онлайн режимида дунёнинг исталган нуқтасидан интернет орқали фойдаланиш мумкин. Унинг ўзига хос жиҳати 24 соатлик кеча-кундуз давомида дам олиш кунларисиз ҳам фойдаланиш имконияти яратилди. Ҳаттоки, интернет-банкнинг мижоз ҳисоб рақамини турли интернет уланган компьютерлар (шахсий бўлмаган) ёрдамида ҳам бошқариш хусусиятига эга эканлиги билан аҳамиятлидир.¹⁰⁹

Ўзбекистон банк тизимининг ривожланишида, албатта, электрон тўлов тизимининг ривожланиши муҳим ўрин эгаллайди. Бугунги кунда тижорат банклари томонидан аҳолига «Банк-мижоз» дастури, мобил-банкнинг, интернет-банкнинг, СМС банкнинг ва ташқи ўз-ўзига хизмат кўрсатувчи қурилмалардан, яъни банкомат, инфокиоск ва терминаллар каби масофадан бошқарилувчи хизмат турлари кўрсатилиб келинмоқда. Ушбу хизмат турларидан фойдаланувчилар сони ҳам йилдан-йилга ортмоқда.

2.7-расм маълумотларига кўра, Ўзбекистонда масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчиларнинг сони 2012 йил 1 январь ҳолатига 56735 тани ташкил этган бўлса, 2018 йил 1 январь ҳолатига эса 4453240 тани ва 2019 йил 1 январь ҳолатига 7959107 тани, 2020 йил 1 январь ҳолатига 10153458 тани ва 2021 йил 1 январь ҳолатига 14571094 тани ташкил этган. Кўриб турганимиздек, масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчилар сони йилдан-йилга кескин ўсиш тенденциясига эга бўлган.

¹⁰⁹ http://www.bank.uz/.../text10854_infinbank_masofaviy_hizmatlar_bozorining_faol.



2.7-расм. Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчиларнинг сони (1 январь ҳолатига)¹¹⁰

2011 йил 1 январь ҳолатига банк пластик карточкалари сони 7 млн. 909 мингтани ташкил этган бўлса, 2017 йилнинг шу даврида 19 млн. 523 мингтага етган. 2018 йил 1 январь ҳолатида банк пластик карточкалари сони 19 млн. 226 мингтани ташкил этди. 2018 йил 1 январдан «Дуэт» карточкалари орқали пул ўтказмалари тўхтатилганлиги сабабли, 2019 йил 1 январь ҳолатига банк пластик карточкалари сони 17 млн. 686 мингтагача камайган. 2020 йил 1 январь ҳолатига 20 млн. 547 мингта, 2021 1 январь ҳолатига 25 млн. 776 мингтага етган. Умуман олганда банк пластик карточкалари сони 2021 йил 1 январь ҳолатида 2011 йил 1 январь ҳолатига нисбатан 3,3 мартага ошган.

Тўлов терминаллари ҳам ушбу даврда, 85741 танидан 438410 тага ортган, яъни 5,1 мартага ошган (2.2-жадвалга қаранг). Ўзбекистонда онлайн «uzcard» карточкаларга хизмат кўрсатадиган инфокиоск ва банкоматлар сони 2011 йил 1 январь ҳолатига атига 491 тани ташкил этган бўлса, 2017 йил 1 январь ҳолатига 4954 тани, 2019 йилга келиб 6859 тани ташкил этган. 2021 йил 1 январь ҳолатига «Smart-Vista» online, «Humo» ҳамда хорижий валюта

¹¹⁰ <http://cbu.uz/uzc/platyezhnye-sistemy/56618/>

карточкаларга хизмат кўрсатадиган инфокиоск ва банкоматларнинг сони 11800 тагача ортган ва уларнинг сони 2021 йил 1 январь ҳолатида 2011 йил 1 январь ҳолатига нисбатан 24 баробарга ортганини кўришимиз мумкин.

2.2-жадвал

Ўзбекистонда масофавий банк хизматларининг ривожланиш параметрлари (1 январь ҳолатига, донада)¹¹¹

№	Турлари	2011 йил	2017 йил	2018 йил	2019 йил	2020 йил	2021 йил	2021/2011 йиллар ўзгариши (мартада)
1.	Чиқарилган банк карточкалари сони (минг донада)	7909	19523	19226	17686	20547	25776	3,3
2.	Тўлов терминаллари сони	85741	208536	235712	244913	392361	438410	5,1
3.	Инфокиоск ва банкоматлар сони	491	4954	5632	6859	9203	11800	24,0
4.	Мижозлар сони	1159890	1515004	1638673	1755492	1880634	2094262	1,8
5.	Депозит ҳисоб-варақлар сони	3926356	5364838	5809172	6469921	7263621	7740964	2,0
6.	Масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилари							
	Сони (донада)	24545	2042111	4453240	7959107	10153458	14571094	593,6
6.1.	Юридик шахслар ва ЯТТлар							
	Сони (донада)	14241	135629	227879	359770	690958	822494	57,7
	Омонатчилар улуши, фоизда	1,2	9,0	13,9	20,5	36,7	39,3	
6.2.	Жисмоний шахслар							
	Сони (донада)	10304	1906482	4225361	7599337	9462500	13748600	1334,3
	Омонатчилар улуши, фоизда	0,1	9,8	22,0	43,0	46,1	53,3	

Масофавий банк хизматларини кўрсатишда банкомат ва инфокиоскларнинг аҳамияти беқиёс. Яъни фойдаланиш содда бўлган ушбу ускуналар бугунги кунда миждоз ва кассир ўртасидаги

¹¹¹ Ўзбекистон Республикаси Марказий банки маълумотлари асосида муаллиф томонидан тузилди.

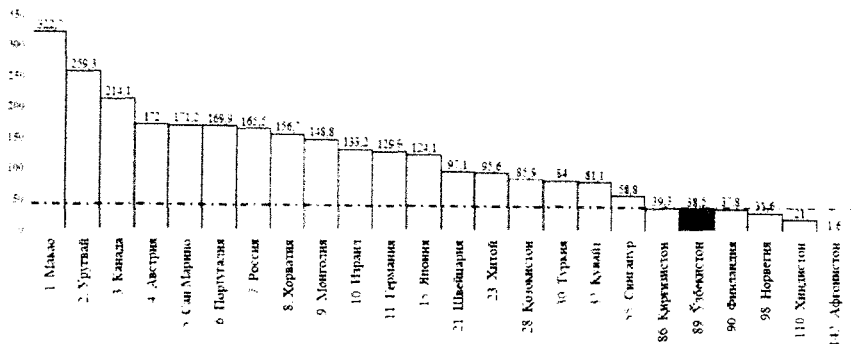
анъанавий муомалага чек қўйиб, ўзига хос мини-банк офиси вазифасини ўтамоқда. Ҳозирги пайтда банкоматлардан нафақат нақд пул ечиб олиш, хорижий валютани алмаштириш, банк пластик карталарига маблағ қўйиш, балки улар орқали товар ва хизматлар бўйича турли тўловларни амалга ошириш мумкин.

Ҳозирги кунда тижорат банклари аҳолига қулайлик яратиш ва замонавий хизматлар кўламини кенгайтириш мақсадида 24/7 режимида, кечаю кундуз узлуксиз хизмат кўрсатадиган ўз-ўзига хизмат кўрсатиш смартофисларини ташкил қилиб, фойдаланишга топшириб келмоқда. 24/7 режимида ишлайдиган мазкур смартофисларнинг кўпайиши банкомат ва инфокиосklar сонининг ошишига олиб келмоқда.

Банкоматлар орқали фуқаролар куннинг исталган вақтида сўм, валюта пластик карталаридаги маблағларни нақдлаштириши мумкин. Шунингдек, айрим тижорат банклари томонидан ўрнатилган Uzcard cash-in функцияларини қўллаб-қувватловчи NCR SelfServ 6632 русумидаги янги банкоматлар орқали Uzcard картани мустақил равишда пул маблағи билан тўлдириш имкони яратилди. «cash-in» ва «cash-out» функцияларидан ташқари, ушбу банкоматларда чет эл валютасини маҳаллий пул бирлигига тўғридан-тўғри конвертация қилиш имконияти яратилган. Валюталар курси эса комиссия тўловларисиз ушбу банкоматга хизмат кўрсатаётган банк томонидан ўрнатилади.

Ўзбекистонда инфратузилмани ривожлантириш ҳисобига банк хизматларининг тарқалиши аста-секин ўсиб бормоқда, аммо аҳолининг катта қисмини асосий банк маҳсулотлари билан ҳали ҳам етарлича таъминланмаган. Уни 2.8-расмдаги маълумотлардан ҳам кўришимиз мумкин. Ўзбекистонда 2020 йил 1 январь ҳолатига вояга етган ҳар 100000 кишига тўғри келадиган банкомат ва инфокиосklar сони 38,5 тани ташкил этса, қўшни Қозоғистонда 85,9 тани, Японияда 124,1 тани, Канадада эса 214,1 тани, Уругвайда 259,3 тани ва Макао давлатида 322,7 тани ташкил этган. Ўзбекистонда ҳам бу кўрсаткич 2021 йил 1 январь ҳолатига бироз яхшилانган, яъни банкомат ва инфокиосklar сони 11800 тани ташкил этган ва вояга етган ҳар 100000 кишига 49,1 тани ташкил этган. Бу айниқса, тижорат банклардаги нақд пулларнинг муомалада фойдаланилмай туриб қолишидан сақлаши, аҳолининг

нақд пулга бўлган эҳтиёжини қондириш билан бирга банкоматлардан нақдлаштирилган пул суммалари ҳажмидан 1% хизмат ҳақи олинishi банк кассасидаги ортиқча пуллардан самарали фойдаланиш имкониятини англалади. Банкомат ва инфокиосклар нафақат даромад олиш орқали фойдали, балки улар натижасида мижозларининг банкга ташрифлари сони ҳам кескин камаяди. Хизмат кўрсатишдаги навбатлар ва ортиқча ишчи кучининг қисқаришига ҳам кескин таъсир кўрсатади.



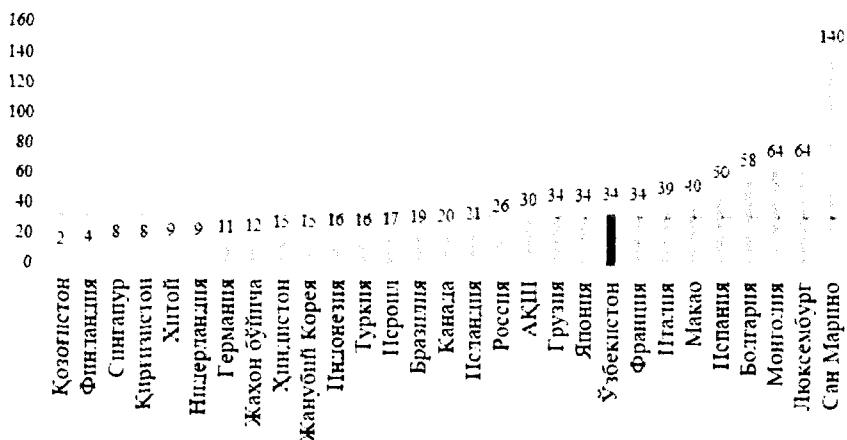
2.8-расм. Вояга етган ҳар 100000 кишига тўғри келадиган банкомат ва инфокиосклар сони (2020 йил 1-январь ҳолатига)¹¹²

Қуйидаги 2.8-расм маълумотларидан шуни кўришимиз мумкинки, вояга етган ҳар 100000 кишига тўғри келадиган банкомат ва инфокиосклар сони бўйича етакчи ўринларни Макао давлатида 322,7 тани, Уругвай давлатида 259,3 тани ва Канада давлатида 214,1 тани ташкил этган бўлса, Нигер ва Афғонистон давлатларида 1,6 тани ташкил этганини кўришимиз мумкин. Ўзбекистон ушбу 144 та давлатлар иштирок этган рўйхатдан 89-ўриндан жой олиб, вояга етган ҳар 100000 кишига тўғри келадиган банкомат ва инфокиосклар сони 38,5 тани ташкил этган.

Фикримизча, банкларнинг мижозлари кўламини кенгайтириш ва уларга қулай хизмат кўрсатиш муҳитини яратиш мақсадида

¹¹² https://www.theglobaleconomy.com/rankings/ATM_machines/

мижозларга яқин бўлган жойлардан банк филиалларини ташкил этади. Лекин банк филиалларни очиш ва уларнинг фаолияти билан боғлиқ харажатларининг кўплиги, ундан ташқари кўплаб филиалларининг рентабеллиги паст эканлиги бугунги кунда банкларнинг филиаллар очиш йўли билан мижозлари сонини ошириш ёки хизмат кўрсатишда географик худудини кенгайтириш масофавий банк хизматлари имкониятларидан кенг фойдаланилмаётганлигидан далолат беради. Шунинг учун ҳам банкларни трансформация қилишнинг бугунги кундаги аҳамияти, колаверса «ANOR BANK» АЖ ва «TBC Bank» АТБ ларнинг илк рақамли банклар сифатида фаолият бошлаши бошқа тижорат банклар учун янги рақобатни таклиф этди. Бу инновацион ёндашувга эга рақамли банклар хизматларни қулай, арзон ва содда қилиш эвазига банк ҳаётини осонлаштирмоқда.



2.9-расм. Вояга етган ҳар 100000 кишига тўғри келадиган банк филиаллари сони (2020 йил 1-январь ҳолатига)¹¹³

Хусусан, 2.9-расм маълумотларига кўра, вояга етган ҳар 100000 кишига тўғри келадиган банк филиаллари сони Сан Марино давлатида 140 тани, Люксембург ва Монголияда 64 тани,

¹¹³ Манба: Financial Access Survey and IMF staff calculations

Болгарияда 58 тани ташкил этган. Ўзбекистон ҳам бу борада етакчи давлатлар қаторида бўлиб, вояга етган ҳар 100000 кишига тўғри келадиган банк филиаллари сони 34 тани ташкил этган. Банк тизими тараққий этган давлатлар Японияда 34 тани, АҚШда 30 тани, Россияда 26 тани, Исландияда 21 тани, Канадада 20 тани, Исроилда 17 тани, Германияда 11 тани, Хитойда 9 тани, Сингапурда 8 тани ва жаҳон бўйича 12 тани ташкил этишини кўришимиз мумкин. Бу эса банк тизими ривожланган давлатларда миждозларига хизмат кўрсатишда филиал ва минибанклар очиш йўли билан эмас, балки масофавий банк хизматларидан самарали фойдаланиш йўллари қилаётганлигидан далолат беради.

Ҳатто, кўплаб Африка қитъаси давлатларида ҳам вояга етган ҳар 100000 кишига тўғри келадиган банк филиаллари сони бўйича кам эканлигини кўришимиз мумкин. Масалан, Марокаш давлатида 24,6 тани, Тунисда 21,5 тани, Жанубий Африка Республикасида 10,4 тани, Ангола давлатида 10,2 тани ва Кения давлатида 5,2 тани ташкил этган. Буни қуйидагича, яъни бу давлатларда мобил-банкнинг, мобил тўлов тизимларининг яхши йўлга қўйилганлиги ва тўлов тизимида бу тўлов турларининг ўрни кескин ошаётганлиги билан ифодалаш мумкин. Хусусан, Кения давлатининг M-Pesa компанияси «M-Pesa» уяли алоқа воситалари асосида пул ўтказмалари, тўловлар ва микромолиялаш хизматларини амалга оширишда ўз фойдаланувчиларига «PayPal» орқали тўловларни амалга ошириш ва қабул қилиш имконини яратди.

Кениядаги алоқа операторлари маълумотларига кўра, Кения давлати аҳолисининг 72 фоизи мобил тўлов тизимидан фойдаланади. Кенияда фақат «M-Pesa» орқали 23 миллиондан ортиқ абонентлар учун кунига 14,6 миллиард долларга тенг тўловлар амалга оширилган. «M-Pesa» йилига 1,7 миллиарддан ортиқ транзакцияларни амалга оширмоқда, бу эса Кенияда ялпи ички маҳсулотнинг 50 фоизидан кўпроқ қисмини ташкил этади. Сўнгги 10 йил ичида «M-Pesa» ва рақобатчи компаниялар Кенияда, Осие ва Африканинг яна ўнлаб мамлакатларида муваффақиятга эришяётган тўлов тизими формулаларини такомиллаштириш устида ишламоқда. Бугунги кунда «M-Pesa», еттита мамлакатда

ўзининг 42 миллион фаол мижози ва 400 мингга агенти борлигини кайд этди.¹¹⁴

Банк депозиторлари миллий ахборотлар базасида рўйхатга олинган мижозлар сони 2011 йил 1 январь ҳолатига 1159890 тани ташкил этган бўлса, 2020 йил 1 январь ҳолатига 1880634 тага, 2021 йил 1 январь ҳолатига эса 2094262 тага етган. Яъни ушбу даврда омонатчилар сони 1,8 баробарга ошган. Банк депозиторлари миллий ахборотлар базасида рўйхатга олинган мижозлар ҳисобварақлари сони эса 2011 йил 1 январь ҳолатига 3926356 тани ташкил этган ва ҳар бир мижозга 3,4 тадан ҳисобварақ тўғри келган, 2020 йил 1 январь ҳолатига эса ҳисобварақлари сони 7263621 тани, 2021 йил 1 январига келиб эса ҳисобварақлари сони 7740964 тага етган ва ҳар бир мижозга 3,7 тадан ҳисобварақ тўғри келган. Ушбу даврда банк депозиторлари миллий ахборотлар базасида рўйхатга олинган мижозлар ҳисобварақлари сони эса шу даврлар оралиғида 2,0 мартага кўпайган.

Масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилари сонининг кескин ортиши, жисмоний шахсларнинг бу хизматлардан фойдаланиш кўлами кенгайгани ҳисобига, чунки масофавий банк хизматларидан фойдаланувчи юридик шахслар ва ЯТТлар сони 2011 йил 1 январь ҳолатига 14241 тани ташкил этган, 2019 йил 1 январь ҳолатига эса 359770 тани, 2021 йил 1 январь ҳолатига эса 822494 тага етган, яъни ушбу давр мобайнида 57,7 мартабага ошган бўлса, ушбу хизматларда фойдаланувчи жисмоний шахсларнинг сони 2011 йил 1 январь ҳолатига 10304 та бўлган бўлса, 2019 йил 1 январь ҳолатига 7599337 тага, 2021 йил 1 январга келиб 13748600 тани ташкил этган, яъни ушбу даврда 1334,3 мартабага ошган (2.2-жадвалга қаранг). Банк депозиторлари миллий ахборотлар базасида рўйхатга олинган мижозлар сони 2011 йил 1 январь ҳолатига 1159890 тани ташкил этган бўлса, шундан 14241 таси, яъни 1,2 фоизи масофавий банк хизматларидан фойдаланувчи юридик шахслар ва ЯТТлар, 2021 йил 1 январь ҳолатига эса банк депозиторлари миллий ахборотлар базасида рўйхатга олинган мижозлар сони 2094262 тага етган ва шундан 822494 таси, яъни 39,3 фоизи масофавий банк хизматларидан

¹¹⁴ <https://www.vox.com/future-perfect/21420357/kenya-mobile-banking-unbanked-cellphone-money>

фойдаланувчи юридик шахслар ва ЯТТлар ташкил этган.

Муомалага чиқарилган банк карточкалари сони 2011 йилда 7909 минг тани ташкил этган бўлса, шундан 10304 таси (0,1 фоизи) масофавий банк хизматларидан фойдаланувчи жисмоний шахслар бўлган, 2021 йил 1 январь ҳолатига эса муомалага чиқарилган банк карточкалари сони 25776 минггага етган бўлса, шундан масофавий банк хизматларидан фойдаланувчи жисмоний шахслар сони эса 13748 мингтасини (53,3 фоиз) ташкил этган. Бу эса ўз навбатида жисмоний шахслар ўртасида шахсий пластик карточкаларидаги пул маблағларни бошқаришда мобил иловаларнинг аҳамияти кундан-кунга ортиб бораётганлидан далолат бермоқда (2-жадвалга қаранг).¹¹⁵

Бугунги кунда барча соҳаларда рақамлаштириш, замонавий технологияларни тизимга жорий этиш борасида сезиларли ишлар олиб борилмоқда. Айниқса, ушбу соҳада Ўзбекистон банк тизимида ҳам аҳоли учун кўплаб янгидан янги банк хизматлари яратилмоқда. Жумладан, АТБ «Саноат қурилиш банк» ҳам замонавий ахборот технологияларидан кенг фойдаланган ҳолда тизимга рақамли банк тамойилларини жорий этиш чоратadbирларини фаол олиб бормоқда. Хусусан, мижозларга масофадан хизмат кўрсатишга мўлжалланган барча дастурлар («JOYDA», «UzPSB Mobile», «Менинг банким», «Шахсий кабинет», «Корпоратив интернет банкинг», «UzPSB Mobile Business», «СМС-Банкинг») жорий қилинаётган янги хизматларга мослаштирилган ҳолда такомиллаштирилмоқда. Жумладан, жисмоний шахс мақомидаги мижозлар учун яратилган «UzPSB mobile» мобил иловасининг веб талқини – «Менинг банким» ишга туширилди. Дастур P2P тўловларини қабул қилиш учун MUNIS тўлов тизими билан интеграциялаштирилди ва овердрафт кредит хизмати жорий этилди.

¹¹⁵ Мамадияров З.Т. Ўзбекистонда масофавий банк хизматлари ва уларни ривожлантириш истиқболлари // «Халқаро молия ва ҳисоб» илмий электрон журнали. №3, март-апрель, 2019 йил, 11 бет.

ЧЕКИ «HAMKORBANK» АТБ онлайн омонатни расмийлаштириш учун 2018 йил январь ойида банк мижозлари учун «Hamkor mobile» хизмати иловасини таклиф этди. «Hamkor mobile» хизматидан фойдаланиш учун Ҳамкорбанк сўмли пластик картасига эга бўлиш талаб этилади. Мобил илова ёрдамида мижозлар онлайн омонатлари ҳолатини кўриб чиқиш, кредит тўловларни амалга ошириш ва онлайн конверсия хизматларини ҳам амалга ошириш мумкин бўлди.

Онлайн омонатни масофадан туриб расмийлаштириш куйидагича амалга оширилади. Яъни «Hamkor mobile» мобил иловасидан рўйхатдан ўтиб, «Онлайн омонат» менюсини танлаш лозим. Менюдан мижоз ўзига мос онлайн омонат турини танлайди ва расмийлаштиради. Омонат очишдан олдин танланган омонат шартига кўра пластик карта ҳисоб рақамидан 22616-жисмоний шахсларнинг банк ҳисоб рақамларидаги масофадан туриб хизмат кўрсатиш тизими орқали бошқариладиган маблағлар ҳисоб рақамини тўлдириш талаб этилади. Расмийлаштирилган пластик картага автомат тарзда 22616-жисмоний шахсларнинг банк ҳисоб рақамларидаги масофадан туриб хизмат кўрсатиш тизими орқали бошқариладиган маблағларга ҳар ойда омонат фоизлари келиб тушади.

2018 йил 10 январдан бошлаб «Ипак Йўли» АИТБ ўз мижозларига, яъни юридик шахс ва яқка тартибдаги тадбиркорларга «Ipak Yuli Mobile for Business» мобил иловасидан фойдаланиб ушбу банк хизматини кўрсатишни бошлади. Бу хизмат орқали тўлов топшириқномаси орқали исталган банк картаси ҳамда ҳисобварағидан юридик ва жисмоний шахсларнинг кўплаб хизматларни амалга ошириш мумкин.

Айнан бу хизматлардан конверсион операциялар АТ «Asia Alliance Bank» банкининг «MyAlliance» мобил иловаси орқали банк пластик картачкалари эгалари бўлган жисмоний шахслар ва яқка тартибдаги тадбиркорлар «Visa Exchange» ва «UnionPay Exchange» халқаро пластик карталарини чет эл валютасида, «Visa Classic» ва «UnionPay Classic» халқаро пластик карталарини эса миллий валютада тўлдиришлари мумкин. Бундан ташқари, халқаро пул ўтказмаларидан жўнатилган пул ўтказмаларни банк бўлинмасига бормасдан «MyAlliance» мобил иловаси орқали олиш

имконияти яратилди. Айниқса, ИИВ ЙҲХББ янги хизмати «MyAlliance» мобил иловаси орқали кўрсатилмоқда. Фақатгина содир этилган йўл қоида бузилиши ҳақидаги маълумотни online режимда олиш эмас, балки ушбу қоидабузарлик учун масофадан туриб комиссиясиз жарима тўлаш имкониятини ҳам беради.¹¹⁶

Ўзбекистонда тўлов тизимини ва тўловларни нақд пулсиз амалга оширишнинг инновацион шаклларига бўлган эҳтиёж муттасил равишда ортиб бормоқда. Хусусан, юридик ва жисмоний шахслар тежамли, кам вақт ва ҳаракат сарфланадиган, юқори ахборот технологияларидан фойдаланган ҳолда молиявий операцияларни амалга ошириш, маълумот олишга кўпроқ хоҳиш билдирмоқда.

Мана шу эҳтиёжни инобатга олиб, тижорат банклари масофавий банк хизматлари кўрсатиш кўламини кенгайтиришга, бу йўлда эса глобал интернет тармоғи имкониятларидан самарали фойдаланиш чораларини кўришга интилоқдалар. Шу ўринда, аҳоли ўртасида мобил телефонлардан фойдаланишнинг кенгайиб бориши банклар томонидан мобил телефонлар имкониятларидан кенг фойдаланган ҳолда мобил-банкнинг, WAP-banking, СМС-банкнинг ва бошқа мобил банк хизмат турларини йўлга қўйишни такозо қилмоқда.

Тижорат банкларининг 2021 йил 1 апрель ҳолатига муомаладаги банк пластик карталари сони бўйича етакчи банклар АТ «Халқ банки» 4298764 та, АТБ «Агробанк» банки 3132951 та ва ТИФ «Миллий банки» 2636494 та банк пластик карталарига эга эканлиги билан етакчилик қилсалар, «Tenge bank» 4778 та, «Ўзагроэксспортбанк» АТБ банки 1169 та, Эрон «Содерот» банкининг шўба банки 1026 та банк пластик карталарига эга эканлиги билан тижорат банкларининг банк пластик карталари сони бўйича рўйхатнинг куйи қисмини эгаллаган.

Ўрнатилган тўлов терминаллари сони бўйича эса етакчи тижорат банклар АТ «Халқ банки» 58205 та, АТИБ «Ипотека-банк» банки 45895 та, АТБ «Агробанк» банки 43668 та, ТИФ «Миллий банки» 37757 та ва «Саноатқурилишбанки» АТБ 35033 та тўлов терминаллари билан миқдорларига хизмат кўрсатаётган

¹¹⁶ <https://finance.uz/index.php/uz/fuz-menu-biznes-uz/2819-asia-alliance-bank-da-khizmatlar-yanada-takomillashti-rilmo-da>

бўлса, «ZIRAAT BANK UZBEKISTAN» АЖ банки 558 та, «ҚДБ Банк Ўзбекистон» АЖ 549 та, «Hi-Tech Bank» ХАТБ 443 та, «Мадад Инвест Банк» АТБ 351 та, «Пойтахт банк» АЖ банки 316 та, «Tenge bank» 185 та, «Ўзагроэксспортбанк» АТБ банки 71 та, «Анор банк» 41 тани «ТВС bank» 10 та банк тўлов терминалларига эга эканлиги билан тижорат банкларининг ўрнатилган тўлов терминаллари сони бўйича рўйхатнинг қуйи қисмини эгаллаган.

Банк пластик карталарининг тўлов терминаллари билан таъминланганлик даражаси, яъни ҳар бир банк пластик картаси қанча тўлов терминалига тўғри келиши бўйича Ўзбекистон банк тизимида 1,9%ни ташкил этган бўлса, «Туркистон» ХАТБ 8,0%, «Ўзагроэксспортбанк» АТБ 6,1%, ЧЭКИ «Савдогар» АТБ 5,8%, «Трастбанк» ХАБ 5,4%, «Мадад Инвест Банк» АТБ 4,2%, «Tenge bank» 3,9%, «Қишлоқ Курилиш Банк» АТБ 3,7%, ЧЭКИ «Hamkorbank» АТБ 3,6%, «Давр-банк» ХАТБ 3,5%, «Asia Alliance Bank» АТБ 3,5% ни ташкил этган. Яъни бу банкларда банк пластик карталарининг терминал билан таъминланганлик даражаси юқори эканлигини кўришимиз мумкин. «ZIRAAT BANK UZBEKISTAN» АЖда 1,0%, «Анор банк» 0,8%, «Равнақ-банк» ХАТБ 0,2% ва «ТВС bank» да 0,0% каби банкларда банк пластик карталарининг терминал билан таъминланганлик даражаси паст эканлигини кўришимиз мумкин. Буни бир дона терминалига тўғри келадиган банк пластик карталари сони бўйича ҳам кўришимиз мумкин. Республика банк тизимида бир дона терминалига тўғри келадиган банк пластик карталари сони 51,4 тани ташкил этади. Бунга кўра, «Туркистон» ХАТБ да бир дона терминалига тўғри келадиган банк пластик карталари сони 12,6 тани, «Ўзагроэксспортбанк» АТБ да 16,5 тани, ЧЭКИ «Савдогар» АТБ да 17,3 тани, «Трастбанк» ХАБ да 18,5 тани ва «Tenge bank» да 25,8 тани ташкил этган. Бу банкларнинг бошқа тижорат банкларига қараганда банк пластик карталарига нисбатан терминаллари сони кўплигидан далолат беради. ТВС bank да эса бир дона терминалига тўғри келадиган банк пластик карталари сони 4112,9 тани, «Равнақ-банк» ХАТБда 634,6 тани, «Анор банк» да 117,8 тани, «ZIRAAT BANK UZBEKISTAN» АЖ да 101,6 тани ва «ҚДБ Банк Ўзбекистон» АЖ да 90,6 тани ташкил этганини кўришимиз мумкин.

2021 йил январь-март ойлари давомида республика банк

тизими бўйича жами 22904119 млн. сўм тўлов терминаллари орқали тушумлар тушган бўлса, ўртача бир дона тўлов терминали орқали тушган тушумлар 52,0 млн. сўмни ташкил этган бўлса, тижорат банклари кесимида эса, «Ўзгагроэкспортбанк» АТБ 342,4 млн. сўмни, АТ «Алоқабанк»нинг бир дона тўлов терминали орқали тушган ўртача тушум 288,3 млн. сўмни, «Tenge bank» да 239,2 млн. сўмни, «TBC bank»да 169,5 млн. сўмни ташкил этган ва бу банкларнинг бир дона тўлов терминаллари орқали тушган ўртача тушумлар миқдори бўйича бошқа банклардаги бу кўрсаткичга нисбатан сезиларли даражада кўпроқ эканлигини англатади. «Hi-Tech Bank» ХАТБ нинг бир дона тўлов терминали орқали тушган ўртача тушум 25,2 млн. сўмни, ЧЭКИ «Савдогар» АТБ да бу кўрсаткич 27,0 млн. сўмни, АТ «Халқ банки»да 30,4 млн. сўмни, «Агробанк» АТБ да 31,5 млн. сўмни ва «Мадад Инвест Банк» АТБда 35,6 млн. сўмни ташкил этган (1-иловага қаранг).

Умуман олганда, замонавий ахборот технологиялари, янги банк маҳсулотлари ва хизматларининг жорий этилиши Ўзбекистон банк тизимида ҳам банк хизматлари бозори кенгайишига шароит яратмоқда. Ўзбекистонда бозор иқтисодиёти муносабатлари ривожлангани сари тижорат банклари ҳам чакана амалиётлар, мижозларга тақдим этиладиган хизмат турларини ошириш орқали ўз фаолиятини диверсификациялашга эришмоқда. Ҳар бир янги ахборот технологиялар имкониятлари ва тўлов тизими билан боғлиқ инновацион ғояларнинг банк тизимига тарғиб қилиниши банкларда янгидан-янги хизматларнинг пайдо бўлишига олиб келмоқда.

2.3-§. Масофавий банк хизматларини ривожлантиришга таъсир этувчи омилларнинг эконометрик таҳлили

Жаҳон амалиётида қўлланилаётган замонавий банк хизматларидан масофавий банк хизматларини жорий қилишда бошқа давлатлардан тўғридан тўғри кўчириш эмас уни банкка, мижозларга ва жамиятга мослаштириш, шунингдек бу бўйича бошқа ривожланган мамлакатлар билан бир қаторда изланишлар олиб боришни талаб этмоқда. Информацион оқимларнинг тезлик билан ҳаракатланаётган даврда янгидан-янги тадқиқотлар

ўтказишни, шунингдек мижозлар ва банкларнинг бунга бефарқ бўлмаслиги зарур. Банк хизматларини, хусусан, масофавий банк хизматларини такомиллаштириш мақсадида масофавий банк хизматлари хусусида назарий карашлар, хорижий олимлар фикрларидан фойдаланиш ва масофавий банк хизматларини ривожлантириш таъсир этувчи омилларни ўрганиш самарали бўлади. Масофавий банк хизматларининг ривожланганлик даражаси унинг электрон тўлов тизимида мижозлар томонидан кенг қўлланилиши билан белгиланади.

Масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир этувчи омилларни келтириб ўтиш мумкин. Булар:

- хизматлар ҳақида хабардорлик (Xb);
- хизматларга риск даражаси таъсири (R);
- хизматлардан фойдаланишдаги қулайлик (FQ);
- хизматларнинг фойдалилигини англаш (FA);
- хизматлардан фойдаланиш нархи (FN);
- хизматлар хавфсизлиги (Xf).

Одамлар бирор нарса сотиб олишда ва хизматлардан фойдаланишдан олдин riskни минималлаштириш учун бошқалардан суриштиради ва маълумот олишади.¹¹⁷ Ҳақиқатдан ҳам, истеъмолчилар юқори riskли фаолиятни олиб боришда ва синалмаган янги технологиядан фойдаланишда кўпроқ оғзаки нутққа мурожаат қилишади ва ишонишади.¹¹⁸ Оғзаки нутқ маълумотларни тўғридан тўғри, шахсий хатти-ҳаракатлар билан ишончли тарзда етказди. Шу нуқтаи назардан, бадий адабиётларда сўзнинг ўта даражада кучли эканлиги, истеъмолчилар хатти-ҳаракатига рекламадан ҳам кўра кучлироқ эканлиги тан олинган.

Шунинг учун ҳам, масофавий банк хизматлари ҳақида фойдаланувчиларнинг хабардорлигини оширишда оғзаки нутқнинг таъсирини ўрганишни муҳим деб ҳисобладик. Шу нуқтаи назардан, қуйидаги гипотезалар ишлаб чиқилган:

1-Гипотеза. Масофавий банк хизматлари ҳақида хабардорлик

¹¹⁷ Jalilvand, M.R., Samiei, N., 2012. Perceived risks in travelling to the Islamic republic of Iran. *J. Islamic Market.* 3 (2), 175–189.

¹¹⁸ Velázquez, B.M., Blasco, M.F., Gil Saura, I., 2015. ICT adoption in hotels and electronic word-of-mouth. *Academia Revista Latinoamericana de Administración* 28 (2), 227–250.

(Хб) бу хизматлардан фойдаланишга (F) ижобий таъсир кўрсади.

2-Гипотеза. Масофавий банк хизматлари ҳақида хабардорлик (Хб) бу хизматларнинг фойдалилигини англашга (FA) ижобий таъсир кўрсади.

Янги технологияларни банк тизимига жорий қилишда тўсиқлардан бири уни сотиб олиш бўлса, иккинчиси ундан фойдаланиш харажатларидир. Улардан фойдаланиш нархларининг юқорилиги масофавий банк хизматлари ривожига ҳам салбий таъсир кўрсатаётганлиги аниқланди. Бошқа томондан, арзон нархлар мижозларнинг масофавий банк хизматларидан фойдаланишни рағбатлантиради.¹¹⁹ Бошқача айтганда, масофавий банк хизматларидан фойдаланганлик учун сарф-харажатлар қанчалик юқори бўлса, ундан фойдаланувчилар кам бўлади. Шу нуқтаи назардан гипотеза қуйидагича ифодаланди:

3-Гипотеза. Нархнинг юқори бўлиши (N) масофавий банк хизматларидан фойдаланишга (F) салбий таъсир кўрсади.

4-Гипотеза. Нархнинг юқори бўлиши (N) масофавий банк хизматларининг фойдали эканлигини англашга (FA) салбий таъсир кўрсади.

Массачусеттс Технология Университети доктори Фред Давис масофавий банк хизматларининг фойдаланувчи учун осон ва қулай бўлиши фойдаланувчи хохиши учун ҳеч қандай куч сарфламасдан эришилишини таъкидлаган.¹²⁰ Капе Товн Университети доктори Ирвин Томас Жозеп Бровн масофавий банк хизматларининг фойдаланишда осон бўлиши бу тизимни фойдали деб билишга таъсир кўрсади. Бошқа жиҳатдан мобил-банкнинг фойдаланишда осон бўлиши, яъни кичик бир қурилма орқали банк операцияларини амалга ошириш мураккаб тизимдан кўра фойдалидир. Олиб борилган тадқиқотларга кўра, масофавий банк хизматларининг фойдаланишда осон бўлиши бу хизматлардан фойдаланишга ҳам сезиларли ижобий таъсир кўрсади.¹²¹ Шу нуқтаи назардан, қуйидаги гипотезалар ишлаб чиқилган:

¹¹⁹ Sathye, M., 1999. Adoption of internet banking by Australian consumers: an empirical investigation. *International Journal of Bank Marketing* 17 (7), 324–334.

¹²⁰ Davis, F.D., 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly* 13 (3), 318–339

¹²¹ Wessels, L., Drennan, J., 2010. An investigation of consumer acceptance of M-banking. *International Journal of Bank Marketing* 28 (7), 547–568.

5-Гипотеза. Масофавий банк хизматларидан фойдаланишда кулай бўлиши (FQ) ушбу хизматлардан фойдаланишга ижобий таъсир кўрсатади.

6-Гипотеза. Масофавий банк хизматларидан фойдаланишда кулай бўлиши (FQ) ушбу хизматларнинг фойдалилигини англашга (FA) ижобий таъсир кўрсатади.

Гарчи масофавий банк хизматларининг фойдали жиҳатларидан (фойдаланишдаги кулайлиги ва фойдалилиги) ташқари, бу янги технологик хизматларда махфий маълумотлар, мижозларнинг шахсий маълумотлари ва транзакциялари билан боғлиқ бўлган айрим хавфларни келтириб чиқаради.¹²² Шунинг учун, хавфсизлик ва рискни англаш электрон тўлов тизимида асосий жиҳат саналади.¹²³ Бундай технологияларнинг муваффақиятли бўлиши ва янги тўлов тизими платформаларини қабул қилишда хавфсизликни назорат қилиб боришимиз лозим.¹²⁴ Шунинг учун қуйидаги гипотезаларни таклиф қиламиз:

7-Гипотеза. Хавфсизликни (Xf) таъминлаш масофавий банк хизматларидан фойдаланишга (FA) ижобий таъсир кўрсатади.

8-Гипотеза. Хавфсизликни (Xf) таъминлаш масофавий банк хизматларида рискларни (R) минималлаштиришга ижобий таъсир кўрсатади.

Малайзиянинг Саинс Менежмент мактаби университети доценти Т.Рамаях масофавий банк хизматларининг фойдалилигини англашни ташқи омил деб ҳисоблаган ва уни фақат самара келтиришига ишора қилган.¹²⁵ Иорданиянинг Жераш Университети доценти Муҳаммад Алафееф масофавий банк хизматларини фойдали деб қабул қилиши бу шахснинг маълум бир тизимдан фойдаланиш учун унинг иш фаолиятини яхшилашига

¹²² Shah, M.H., Peikari, H.R., Yasin, N.M., 2014. The determinants of individuals' perceived e-security: evidence from Malaysia. *Int. J. Inf. Manag.* 34, 48–57.

¹²³ Ashrafi, M., Ng, S., 2008. Enabling privacy-preserving e-payment processing. *Inst. For Infocomm. Res.* 4947, 596–603.

¹²⁴ Schierz, P.G., Schilke, O., Wirtz, B.W., 2010. Understanding consumer acceptance of mobile payment services: an empirical analysis. *Electron. Commer. Res. Appl.* 9 (3), 209–216.

¹²⁵ Ramayah, T., Lo, M.Ch., 2007. Impact of shared beliefs on «perceived usefulness» and «ease of use» in the implementation of an enterprise resource planning system. *Journal of Management Research News*, 30(6).

ишониш даражасидир.¹²⁶ Тайван миллий океан университети профессори Хсиу Фен Лин «Мобил алоқа кундалик хаётда қанчалик фойдали бўлгани каби, мобил-банкнинг хизматидан фойдаланиш ҳам истеъмолчилар учун фойдали эканлигини англатади. Истеъмолчилар бундай хизматларни кундалик ва бизнес хаётида бевосита фойдаланиши масофавий банк хизматларининг фойдалилигини англашга ижобий таъсир кўрсатади».¹²⁷

Шундан келиб чиқиб, масофавий банк хизматларидан таъсирчан конструкция сифатида фойдаланишда истеъмолчига фойдали эканлигини кўриш мумкин. Шу нуктаи назардан, қуйидаги гипотеза ишлаб чиқилган:

9-Гипотеза. Масофавий банк хизматларининг фойдалилигини англаш (FA) - масофавий банк хизматларидан фойдаланишга (F) бевосита ижобий таъсир кўрсатади.

Кардиф Унверситети доценти Коенинг Люиз масофавий банк хизматларидан фойдаланиш хоҳишига рискнинг таъсирини ўрганиб чиқди ва хоҳиш ва риск ўртасида ижобий муносабат мавжудлигини аниқлади.¹²⁸ Одамларнинг янги технологияни қабул қилишда инсонлар рискни инobatга олиши муҳимдир.¹²⁹ Масофавий банк хизматларида риск омили жуда муҳим саналади, чунки масофавий банк хизматларида банк ҳисобварақларига масофадан уланганлиги сабабли бошқа хизматларга нисбатан кўпроқ хавф мавжуд. Л.Весселс ва Ж.Дреннан масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир этадиган омилларни ўрганиб рискнинг ушбу хизматлардан фойдаланишга салбий таъсир кўрсатганлиги ҳақида хулосага келган. Яъни янги технологияларни қўллашда хавф қанчалик баланд бўлса, фойдаланувчиларга салбий таъсир кўрсатади.¹³⁰ Шундай қилиб қуйидаги гипотезалар шакллантирилган:

¹²⁶ Alafeef, M., Singh, D., Ahmad, K., 2011. Influence of demographic factors on the adoption level of mobile banking applications in Jordan. Res. J. Appl.Sci. 6 (6), 373–377

¹²⁷ Lin, H.F., 2011. An empirical investigation of mobile banking adoption: the effect of innovation attributes and knowledge-based trust. Int. J. Inf. Manage. 31, 252–260

¹²⁸ Koenig-Lewis, N., Palmer, A., Moll, A., 2010. Predicting young consumers' take up of mobile banking services. International Journal of Bank Marketing 28 (5), 410–432.

¹²⁹ Laforet, L., Li, X., 2005. Consumers' attitudes towards online and mobile banking in China. International Journal of Bank Marketing 23 (5), 362–380.

¹³⁰ Wessels, L., Drennan, J., 2010. An investigation of consumer acceptance of M-banking. International Journal of Bank Marketing 28 (7), 547–568.

10-Гипотеза. Риск (R) фойдаланувчиларнинг масофавий банк хизматларидан фойдаланишга (F) салбий таъсир кўрсатади.

Респондентларнинг демографик хусусиятига кўра ёши ва жинси бўйича табақалаштирилди. Жинс бўйича фарқлаш ҳам муҳим қарорлар қабул қилишда аҳамиятли ва турли вазиятларда уларнинг хатти-ҳаракатларига таъсир кўрсатиши мумкин.¹³¹ Респондентларнинг жинси бўйича ўрганиш электрон хизматларда энг кўп ўрганилаётган истеъмолчи демографияларидан биридир. Компьютердан фойдаланишда ташвишга тушиш кўпроқ аёлларга хос¹³² ва банк амалиётларини амалга оширишда янги технологияларни қўллашда эркаклар аёлларга нисбатан кўпроқ фойдаланиши кузатилган. Онлайн ҳаридлар вақтидаги рискни ҳис қилиш борасида ҳам аёллар эркакларга нисбатан эътиборсизроқ.¹³³

Ёшларнинг янги технологияларни қўллашда ва қабул қилишда кўпроқ мосланувчандир чунки улар янги технологияларга асосланган хизматларда рискни паст даражада идрок этади.¹³⁴ Катта ёшли истеъмолчилар эса янги технологиялардаги рискни кўпроқ англайди ва фойдаланишга эҳтиёткорлик билан ёндошади.

Шунинг учун демографик хусусиятларни инобатга олиб қуйидаги гипотезаларни шакллантирдик:

11-Гипотеза. Жинс (эркак) масофавий банк хизматларидан фойдаланишга (F) ижобий таъсир кўрсатади.

12-Гипотеза. Жинс (эркак) масофавий банк хизматларидан хабардор бўлишига (Хb) ижобий таъсир кўрсатади.

13-Гипотеза. Ёш (кексалик) эса масофавий банк хизматларидан фойдаланишга (F) салбий таъсир кўрсатади.

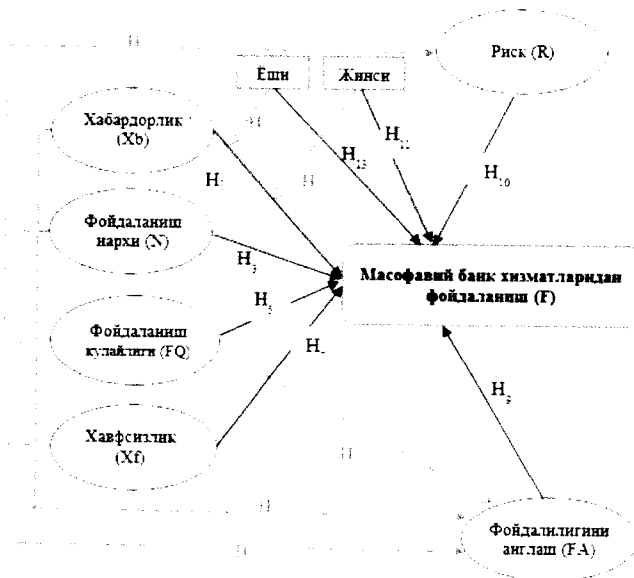
14-Гипотеза. Ёш (кексалик) эса масофавий банк хизматларидан хабардор бўлишга (Хb) салбий таъсир кўрсатади.

¹³¹ Venkatesh, V., & Morris, M. G. (2000). Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and usage behavior. *MIS Quarterly*, 24(1), 115–139.

¹³² Ўша манба.

¹³³ Garbarino, E., & Strahilevitz, M. (2004). Gender differences in the perceived risk of buying online and the effects of receiving a site recommendation. *Journal of Business Research*, 57, 768–775

¹³⁴ Luo, X., Li, H., Zhang, J., & Shim, J. P. (2010). Examining multi-dimensional trust and multi-faceted risk in initial acceptance of emerging technologies: An empirical study of mobile banking services. *Decision Support Systems*, 49, 222–234.



2.10-расм. Масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир этувчи «детерминант омили» гипотезаларнинг концептуал модели¹³⁵

Демак, масофавий банк хизматларини такомиллаштириш учун аҳолининг ушбу хизматлардан хабардорлигини (Xb) ошириш, хизматларнинг фойдаланишда қулай бўлишини (FQ) таъминлаш, хусусан фойдаланувчи миқдор учун тушунарли тилларга тизимни мослаштириш, тизимдаги хавфсизликни (Xf) таъминлаш, фойдаланувчилар учун вақтни ва харажатларини тежашда фойдалилигини англаши (FA), масофавий банк хизматларидан фойдаланишда нархнинг (N) ҳар икки томон учун оптимал қийматини топиш, тизимлардаги рискларни (R) минималлаштириш ва фойдаланувчилар жинси ва ёшини инobatга олган ҳолда улар учун қулай платформа яратиш лозим. Шундагина банк миқдорларининг келгусида масофавий банк хизматларидан фойдаланишни (F) давом эттиради ва тўлиқ молиявий транзакцияларида масофавий

¹³⁵ Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

банк хизматларидан фойдаланишга бўлган муносабати ўзгаради.

Муаллиф томонидан яратилган концептуал модели орқали ушбу гипотезалар эконометрик таҳлил қилинди (2.10-расм).

Ўзбекистон банк тизимида масофавий банк хизматларини ривожлантириш учун юқорида келтирилган гипотезаларни эконометрик таҳлил қилиш, натижада мавжуд муаммоларни аниқлаш ва уларнинг ечимини топиш мақсадида ЧЕКИ «Hamkorbank» АТБ Тошкент шаҳри филиалининг масофавий банк хизматларидан фойдаланадиган мижозларидан сўровнома ўтказдик. 2.3-жадвалда сўровномада иштирок этган мижозлар хақида маълумот келтирилган.

Сўровномада гипотезаларни аниқлаб олиш учун саволлар кетма-кетлиги шакллантирилган ва иштирокчиларнинг жавобига кўра ҳар бир гипотеза ўлчанади. Сўровномада жами 305 та респондент иштирок этди.

2.3-жадвал

Сўровнома асосида олинган маълумотлар¹³⁶

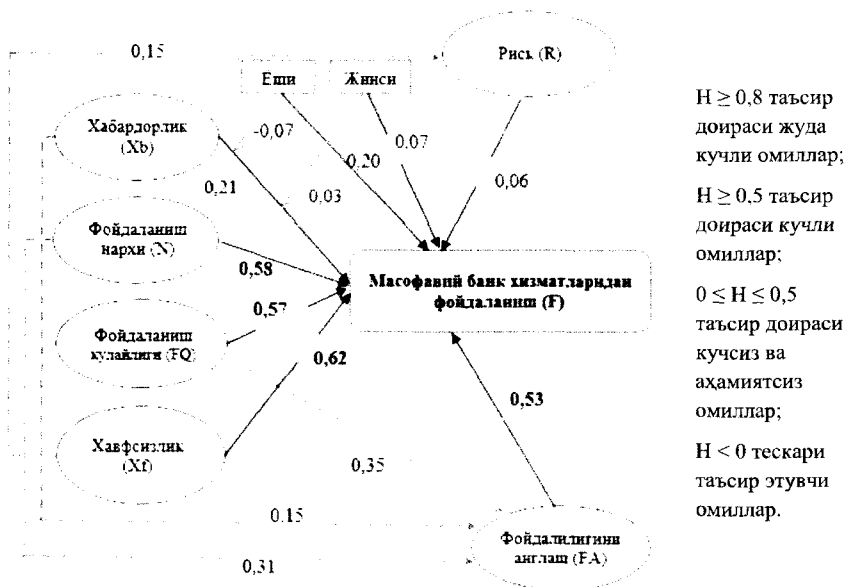
Аргументлар		№	%
Жинси	Эркак	198	65
	Аёл	107	35
Ёши	18-29	116	38
	30-39	135	44
	40+	54	18
	Ўрта ва ўрта махсус	94	31
Маълумоти	Олий, Бакалавр ва Магистр	193	63
	PhD ва DSc	18	6
	Компьютер	118	39
Масофавий банк хизматларидан фойдаланишда қўллайдиган восита	Телефон	139	46
	Компьютер ва телефон	27	8
	Бошқалар	21	7
	1 йилдан кам	88	29
Масофавий банк хизматларидан фойдаланиш тажрибаси	1-3 йил	127	42
	3 йилдан кўп	90	29
	Ҳар куни	137	45
Масофавий банк хизматларидан қанчалик даражада фойдаланиши	Ҳафтада 1-2 марта	128	42
	Ойда 1-2 марта	40	13

¹³⁶ Сўровнома асосида муаллиф томонидан шакллантирилди.

Ўзбекистонда масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир этувчи омилларнинг таъсирини аниқлаш учун чизикли кўп омилли эконометрик моделлаштириш усулидан фойдаланиш мақсадга мувофиқ. Бу омиллар ушбу банк хизматлари самарадорлигига таъсирларини ўрганишда муҳим аҳамият касб этади.

Кўп омилли эконометрик моделда қатнашадиган омиллар сифатида респондентлар ўртасида ўтказилган сўровнома сўровлари асосида бир қатор омиллар танланди. Натижавий омил сифатида масофавий банк хизматларидан фойдаланиш (F), энди моделда (Y) деб белгилаб олинди. Унга таъсир этувчи омиллар сифатида масофавий банк хизматларидан фойдаланишимга яқин кишиларимнинг таъсири (Xb1), масофавий банк хизматларидан фойдаланишимда реклама ва банклар сайтидаги маълумотлар таъсири (Xb2), масофавий банк хизматларидан фойдаланишда қулай бўлиши даражаси (FQ), масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида фирибгарлик юз бериши (Xf1), масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида шахсий маълумотларнинг хавфсизлик даражаси (Xf2), масофавий банк хизматлари кундалик хаётда вақтни тежашдаги аҳамияти (FA1), масофавий банк хизматларининг харажатларни тежашдаги аҳамияти (FA2), масофавий банк хизматларидан фойдаланишда нархнинг аҳамияти (N1), масофавий банк хизматларини амалга оширишда интернет тезлигининг аҳамияти (N2), масофавий банк хизматлари орқали банк операцияларини амалга оширишда риск даражаси (R1), ПИН-кодлар рўйхатининг йўқолиши ва нотўғри кўллarga тушиб қолишдан кўрқиш даражаси (R2), респондентнинг жинси ва ёши каби омилларнинг бир-бирига корреляция коэффициентлари кўриб чиқилди (2-иловага қаранг).

Маълумотларни корреляцион-регрессион усулида дастлабки қайта ишлаш шуни кўрсатдики, бир қатор омиллар натижавий кўрсаткич (Y) билан тесқари боғланган ҳамда таъсир этувчи омиллар (X_i) ўртасида мультиколлинеарлик мавжуд экан.



2.11-расм. Масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир этувчи «детерминант омилли» гипотезалар концептуал модели ва олинган натижалар¹³⁷

2.11-расмдаги концептуал модели натижаларидан масофавий банк хизматларидан фойдаланишга кучли таъсир этувчи омиллар ва омилларнинг бир-бирига корреляцияси юкори бўлганларини алоҳида ажратиб олинди. Яъни масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир доираси кучли $N \geq 0,5$ бўлган омиллар, (FQ), (Xf2), (FA2) ва (N2) каби омилларни кўп омилли эконометрик моделга кирадиган омиллар ўртасида тавсифий статистикалар ҳисобланади. Омилларни кўп омилли эконометрик модел параметрларида ўлчашдан олдин, омиллар ўртасидаги боғланишларни топиш учун корреляция коэффицентларини ҳисоблаш керак.

Натижалар 2.4-жадвалда келтирилган бўлиб, маълумотларда ҳар бир омилнинг ўртача қиймати (Mean), медианаси (Median), максимал ва минимал қийматлари (Maximum, Minimum) қийматлари келтирилган. Std. Dev. (Standart Devation) – стандарт

¹³⁷ Муаллиф томонидан ҳисобланди ва ишлаб чиқилди.

четланиш коэффиценти ҳар бир ўзгарувчиларнинг ўртача қийматдан қанчалик четланганлигини кўрсатади.

2.4-жадвал

Омиллар ўртасида тавсифий статистика¹³⁸

	Y	FQ (X1)	Xf2 (X2)	FA2 (X3)	N2 (X4)
Mean	1,255738	1,337705	1,213115	1,465574	1,298361
Median	1,000000	1,000000	1,000000	1,000000	1,000000
Maximum	2,000000	2,000000	2,000000	2,000000	2,000000
Minimum	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000
Std. Dev.	0,664050	0,730484	0,690984	0,663643	0,702086
Skewness	-0,336983	-0,617829	-0,307115	-0,854312	-0,487726
Kurtosis	2,218791	2,095204	2,099629	2,597637	2,114636
Jarque-Bera	13,52823	29,80748	15,09681	39,15810	22,05376
Probability	0,001154	0,000000	0,000527	0,000000	0,000016
Sum	383,0000	408,0000	370,0000	447,0000	396,0000
Sum Sq. Dev.	134,0525	162,2164	145,1475	133,8885	149,8492
Observations	305	305	305	305	305

Skewness – асимметрия коэффиценти бўлиб, у нолга тенг бўлса нормал тақсимот эканлиги ҳамда тақсимотнинг симметрик-лигини билдиради.

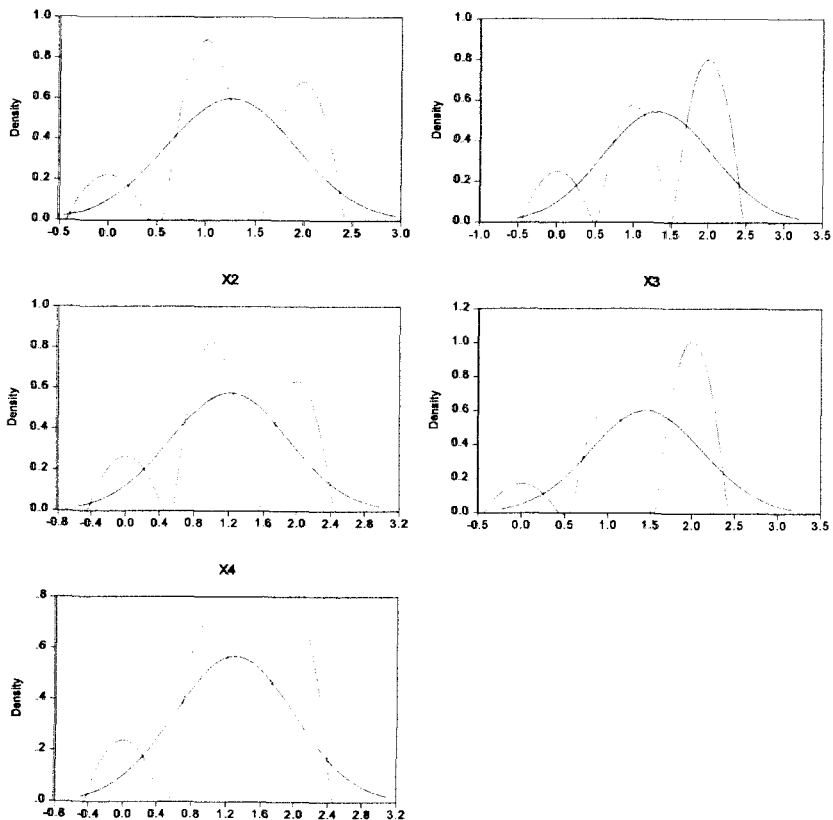
Агар бу коэффицент 0 дан анча фарқ қилса, у ҳолда тақсимот асимметрик ҳисобланади (яъни, симметрик эмас). Агар асимметрия коэффиценти 0 дан катта бўлса, у ҳолда тақсимот ўнг томонга сурилган бўлади, 0 дан кичик бўлса, чап томонга сурилган бўлади. Барча омилларнинг тақсимот функциялари графиклари куйидаги 2.12-расмда келтирилган.

Демак, 2.12-расмда келтирилган графиклардан кўриш мумкинки, барча омиллар (FQ; (X1); Xf2, (X2); FA2, (X3) ва N2 (X4)), шу жумладан натижавий омил (Y) қиймати ҳам манфий бўлиб (2.5-жадвалга қаранг), улар тақсимотнинг чап томонга сурилганини кўриш мумкин. Бу эса ўрганилаётган омилларнинг нормал тақсимотга бўйсунганини кўрсатади.

Kurtosis – бу, эксцесс коэффиценти (нормал тақсимотда у 3 га тенг) тақсимот чўққисининг ўткирлигини ўлчайди. Агар эксцесс коэффиценти 0 дан катта бўлса, у ҳолда тақсимот ўткир чўққили

¹³⁸ Муаллиф томонидан EViews дастури асосида ҳисобланди ва ишлаб чиқилди.

бўлади, 0 дан кичик бўлса, текис бўлади (текис чўкки).



2.12-расм. Омиллар тақсимот функциялари графиклари ¹³⁹

Jarque-Bera статистикаси ёрдамида омилларни нормал тақсимотга бўйсунганини текшираемиз. Бундан ташқари Jarque-Bera статистикаси ҳар бир омил учун эҳтимолликларни (Probability) ҳам кўрсатади. Агар Jarque-Bera статистикаси бўйича бирор омилнинг эҳтимоллиги (Probability) 0,05 дан катта бўлса, уни кўп омилли эконометрик моделга киритиш шарт

¹³⁹ Муаллиф томонидан ҳисобланди ва ишлаб чиқилди.

бўлмайди.

Демак, 2.5-жадвал маълумотларидан шуни кўриш мумкинки, барча омиллар Jarque-Bera статистикаси қийматларининг эҳтимоллиги (Probability) 0,05 дан кичик. Бу эса ушбу омилларни кўп омилли эконометрик моделга киритишни талаб қилади.

Омилларни кўп омилли эконометрик модел параметрларида ўлчашдан олдин, омиллар ўртасидаги боғланишларни топиш учун корреляция коэффициентларини ҳисоблаш керак.

Корреляция коэффициенти қуйидаги формула бўйича ҳисобланади:

$$r_{xy} = \frac{\bar{Y} \cdot \bar{X} - \bar{Y} \cdot \bar{X}}{\sigma_x \cdot \sigma_y}, \quad (1)$$

бу ерда $\sigma_x \cdot \sigma_y$ - омилларнинг ўртача квадратик четланишини кўрсатади.

Омиллар ўртасида боғланиш қийматлари қуйида келтириб ўтилган (2.5-жадвал).

2.5-жадвал

Омиллар ўртасида корреляция коэффициентлари матрицаси¹⁴⁰

Probability	Y	FQ (X1)	X12 (X2)	FA2 (X3)	N2 (X4)
Y	1				
ФҚ	0,570661133	1			
Хф2	0,618504281	0,221898542	1		
ФА2	0,526081165	0,414226104	0,120065819	1	
Н2	0,579083635	0,309593916	0,261775531	0,308044947	1

2.5-жадвал маълумотларидан кўриш мумкинки, хусусий корреляция коэффициентлари омиллар ўртасида етарли даражада боғланишларни кўрсатмоқда.

Олиб борилган тадқиқотлар натижасида қуйидаги хулосаларни шакллантиришга мувоффақ бўлинди:

– масофавий банк хизматларидан фойдаланишда тизимнинг

¹⁴⁰ Муаллиф томонидан EViews дастури асосида ҳисобланди ва ишлаб чиқилди.

кулай бўлиши тўғрисидаги саволга жавоблар ўзаро мувофиқликда шаклланганлигини қайд этиш мумкин. Бу шуни англатадики, масофавий банк хизматларидан фойдаланишда тизимнинг кулай бўлиши ушбу хизматларни танлашга кучли боғлиқ. Буни омиллар ўртасидаги кучли ($r_{YX1} = 0,571$) боғланиш мавжудлиги ҳам англатмоқда;

– масофавий банк хизматларида шахсий маълумотларнинг хавфсиз бўлиши ушбу хизматларни танлашга кучли боғлиқ. Ўз навбатида, респондентларнинг учдан икки қисми масофавий банк хизматларида шахсий маълумотларнинг хавфсиз бўлишини хоҳлашмоқда. Яъни (Y) билан (Xf2) омили ўртасида кучли ($r_{YX2} = 0,618$) боғланиш эканлиги ҳам кўрсатиб турибди;

– масофавий банк хизматларининг харажатларни тежашидаги аҳамияти ушбу хизматлардан фойдаланишда кучли аҳамиятга эга бўлмоқда. Мазкур хулосани ($r_{YX3} = 0,526$) эканлиги ҳам тасдиқлайди;

– масофавий банк хизматларида интернет сифати ва тезлигининг аҳамияти ушбу хизматларни танлашда кучли боғлиқлигини ушбу коэффициентдан ($r_{YX4} = 0,579$) ҳам кўриш мумкин. Хусусан, Ўзбекистонда интернет сифати ва тезлигининг яхши йўлга қўйилмаганлиги масофавий банк хизматларини янада ривожлантиришда салмоқли муаммолардан бири эканлигидан далолат бермоқда.

Энди, ушбу омиллар асосида масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир этувчи омиллар билан кўп омилли эконометрик модел параметрлари ҳисоблаб чиқилади (2.6-жадвал). Кўп омилли эконометрик модель қуйидаги кўринишга эга:

$$y = 0,312 + 0,661x_1 + 0,597x_2 + 0,556x_3 + 0,685x_4$$

(0,096) (0,049) (0,048) (0,054) (0,049) (2)

(Қавслар ичида келтирилган қийматлар ҳар бир омилнинг стандарт хатолиги қийматларидир).

**Масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир
этувчи омиллар билан кўп омилли эконометрик модел
параметрлари¹⁴¹**

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
FQ	0,6611	0,0492	13,44058	0,0012
Xf2	0,5973	0,0480	12,4487	0,0000
FA2	0,5555	0,0535	10,3792	0,0039
N2	0,6848	0,0495	13,8395	0,0002
C	0,3118	0,0963	3,2377	0,0286
R-squared	0,8021	Mean dependent var		1,2557
Adjusted R-squared	0,6708	S.D. dependent var		0,6640
S.E. of regression	0,5513	Akaike info criterion		1,6631
Sum squared resid	91,1722	Schwarz criterion		1,7241
Log likelihood	-248,6231	Hannan-Quinn criter.		1,6875
F-statistic	35,2741	Durbin-Watson stat		2,0688
Prob (F-statistic)	0,0000			

Тузилган ушбу кўп омилли эконометрик модел натижаларидан куйидаги хулосаларни шакллантиришга мувоффақ бўлдик:

– масофавий банк хизматларидан фойдаланишда тизимнинг кулай бўлиши (FQ) бир бирликка яхшиланса, масофавий банк хизматларидан фойдаланиш (Y) ўртача 0,661 бирлик ортишига таъсир қилар экан. Бундан ташқари, аҳолининг ҳар ойда тўлайдиган тўловлари учун махсус «автотўлов» автоматик режимини жорий этиш лозим. Олиб борилган тадқиқотларга кўра, масофавий банк хизматларининг фойдаланишда осон бўлиши ва визуал кўринишларни мижоз ихтиёрига кўра мослаштириш бу хизматлардан фойдаланишга ҳам сезиларли ижобий таъсир кўрсатади;

– масофавий банк хизматларда шахсий маълумотларнинг хавфсизлиги (Xf2) бир бирликка яхшиланса, масофавий банк хизматларидан фойдаланиш (Y) ўртача 0,597 бирликка ортар экан;

– масофавий банк хизматларининг харажатларни тежашдаги

¹⁴¹ Муаллиф томонидан EViews дастури асосида ҳисобланди ва нишлаб чиқилди.

аҳамияти (FA2), яъни бир бирликка харажатларни тежаш имконияти яратилса, масофавий банк хизматларидан фойдаланишнинг (Y) ўртача 0,556 бирликка ошишига олиб келади;

– масофавий банк хизматларини амалга оширишда интернет сифати ва тезлиги (N2) бир бирликка яхшиланса, масофавий банк хизматларидан фойдаланиш (Y) ўртача 0,685 бирликка ошади.

Олинган натижада коэффициент миқдорларини ифодаловчи R^2 детерминация коэффициенти 0,802 га тенг бўлди. Бу эса натижавий омилнинг танланган омиллар билан етарлича кучли алоқада эканлигини кўрсатади, яъни банк миқдорларнинг масофавий банк хизматларидан фойдаланишига 80,2 фоиз кўп омилли эконометрик моделга киритилган омилларга боғлиқ экан. Қолган 19,8 фоизи эса ҳисобга олинмаган бошқа омиллар таъсири саналади.

2-боб бўйича хулосалар

Иқтисодиётда ҳисоб-китоблар механизмининг яхши йўлга қўйилиши ва унинг аниқ фаолият юритиши - барча давлатларда тараққиётнинг асосий пойдевори ҳисобланади. Ҳар қандай давлатнинг иқтисодий қудратини юқори самарага эга бўлган пул тизими ва замонавий тўлов механизмларисиз тасаввур этиб бўлмайди. Шу билан бирга, давлат ҳар қандай тўловларнинг банклар орқали амалга оширилиши, яъни нақд пулсиз ҳисоб-китоблар тизимини кенгайтириб бориш, хусусан масофавий банк хизматлари орқали тўловларни амалга оширишдан доимий манфаатдор ҳисобланади.

Ўзбекистон банк хизматлари бозорида замонавий ахборот технологияларининг янги банк маҳсулотлари ва хизматларини жорий этилишида аҳамияти ортиб бормоқда. Ўзбекистонда бозор иқтисодиёти муносабатлари ривожлангани сари тижорат банклари ҳам масофавий банк хизмат турларини ва улар орқали миқдорларга тақдим этадиган хизматлар турини ошириш орқали ўз хизматлар фаолиятини диверсификациялашга эришмоқда.

Ҳозирги кунда Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари фаолиятида масофавий банк хизматларидан фойдаланиш йилдан-йилга ошиб бормоқда. Хусусан, «Агробанк» АТБ АТ Халқ банки, АТ «Саноат қурилиш банки», «Ипотека-банк» АТИБ, ЧЕКИ

«Hamkorbank» АТБ, ТИФ «Миллий банк»ларининг фойдаланувчилари 10870933 тани жами фойдаланувчиларнинг 68,8 фоиздан ортигини ташкил этмоқда. «Hi-Tech Bank» ХАТБ, «ZIRAAT BANK» АЖ, «Туркистон» ХАТБ, «Равнақбанк» ХАТБ, «Мадад Инвест Банк» АТБ, «Ўзагроэксспортбанк» АТБ ва Эрон «Содерот» банкларининг масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилари сонининг камлиги, уларнинг филиаллари сони ва мижозларининг сони камлиги билан ифодалаш мумкин.

Банк мижозлари учун ташқи ўз-ўзига хизмат кўрсатувчи қурилмалар (банкомат, инфокиоск ва терминаллар) масофадан банк хизматларини амалга оширишда муҳим аҳамият касб этмоқда.

Ўзбекистон банк тизимини трансформация қилиш натижасида банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари, банк технологиялари ва инновацион дастурий таъминотлар асосида рақамли банк хизматлари тараккий этмоқда. Натижада банкларнинг хизмат кўрсатиш имижини ўзгаради, хизмат кўрсатиш билан боғлиқ харажатлари камаяди ва хизмат кўрсатиш тезлигини оширади.

Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш учун унга таъсир этувчи омилларни ўрганиш лозим. Шунинг учун масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир этувчи омиллар ажратиб олинди ва улар ўртасида тавсифий статистика ўлчанди. Яратилган «детерминант омилли» гипотезалар концептуал модели асосида ўн тўртта гипотезаларнинг таъсири эконометрик ҳисоб-китобларга кўра ўлчанди ва баҳоланди.

III БОБ. РАҚАМЛИ ТРАНСФОРМАЦИЯ ЖАРАЁНИДА МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТЛАРИ БИЛАН БОҒЛИҚ РИСКЛАРНИ БОШҚАРИШ ВА МАВЖУД МУАММОЛАРНИ БАРТАРАФ ЭТИШ ЙЎЛЛАРИ

3.1-§. Рақамли трансформация жараёнида масофавий банк хизматларини ривожлантиришдаги муаммолар ва уларни бартараф этиш йўллари

Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларида масофавий банк хизматларини кўрсатиш йилдан-йилга ривожланиб бораётган бўлса-да, ушбу масофавий банк хизматларининг янада тараққий топишида муаммоларни йўқ деб бўлмайди. Масофавий банк хизматларида юзага келган муаммоларни бартараф этиш ва дастурда қулайликлар яратиш орқали мижозлар сонининг ортишига эришиш мумкин. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантиришга муаммолардан ташқари бир қанча омиллар ҳам таъсир кўрсатади. Шунга қарамасдан Ўзбекистон банк тизимида ҳам масофавий банк хизматларини ривожлантириш борасида бир қанча меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар ишлаб чиқилди ва яна жадал ишлар олиб борилмоқда. Бугунги кунда банклар мижозларининг сони ортиб бориши, кўшлаб мижозларни жалб қилиш ва уларга кўрсатилаётган хизматлар сифатини ошириш натижасида ўзларининг даромадини ҳам кўпайтириш учун ҳаракат қилмоқдалар.

Хусусан, ривожланган мамлакатлар тажрибасидан шуни кўриш мумкинки, бугунги кунда молиявий хизматлар бозорида масофавий банк хизматларининг сифати мижозларга хизмат кўрсатишда рақобат курашининг муваффақиятини белгилаб беради.

Бугунги кунда жаҳон банк-молия тизимида интернет орқали амалга ошириладиган масофавий банк хизматларда ахборот хавфсизлигига нисбатан кузатилаётган энг асосий таҳдидлардан бири электрон рақамли имзонинг (ЭРИ) ўғирланиши билан боғлиқ. Яъни зарарли дастурлар ёрдамида тизимга уланади ва мижозларнинг электрон имзо калитларини ўғирлайди. Бу муаммо интернет орқали банк хизматларини кўрсата бошлаганидан буён

мавжуд бўлиб келган бўлса-да, охириги вақтларда жаҳоннинг катор банклари ушбу шаклда амалга оширилган қаллобликларга дуч келганларида, айниқса, катта долзарблик касб этди.

3.1-жадвал

Масофавий банк хизматларига таъсир қилувчи омиллар¹⁴²

№	Ички омиллар	Ташқи омиллар
1.	Банк хизматларининг ташкилий ҳолати: - банкнинг технологик жиҳозланиши; - масофавий банк хизматларининг фойдаланишда соддалиги; - масофавий банк хизматларида шахсий маълумотлар хавфсизлиги.	Рисклар: - операцион риск; - молиявий риск; - бошқа рисклар.
2.	Банкнинг маркетинг сиёсати: - масофавий банк хизматларининг реклама қилиниши; - банк сайтларида ва аҳоли ўртасида масофавий банк хизматлари тўғрисида маълумотлар берилиши.	Социал (фуқароларнинг социал статуси): - одамларнинг масофавий банк хизматлари тўғрисида хабардорлиги; - банк миқозларининг масофавий банк хизматларига ишончи; - фойдаланувчиларнинг масофавий банк хизматларини яқинларига тавсия этиши.
3.	Масофавий банк хизматларининг турлари ва нархлари.	Фойдаланувчилар учун масофавий банк хизматларининг фойдали бўлиши
4.	Банк менежменти (банк ходимлари ва уларнинг малакаси) ҳамда молиявий саводхонлик даражаси	Фаолият кўрсатаётган банкнинг географик (минтақавий) чегаралари, кенгайтириш истикболлари.
5.	Масофавий банк хизматлари бўйича меъерий-ҳуқуқий асос яратилганлиги.	Сиёсий омиллар: - банкларга нисбатан давлатнинг сиёсати; - интернет тезлиги.

Банклар миқозларига масофадан банк хизматларини

¹⁴² Муаллиф томонидан тузилди.

кўрсатиш, замонавий банк тизими тараққиётининг энг истиқболли йўналишларидан бири ҳисобланади ва уни ривожлантиришга бир қатор омиллар таъсир этади. Масофавий банк хизматларини ривожлантиришда бу хизматларга таъсир қилувчи омилларни ҳисобга олиш зарур. Бу таъсир қилувчи омилларни иккига, яъни ички ва ташқи омилларга бўлиш мумкин.

Юқоридаги 3.1-жадвалда кўриниб турганидек, масофавий банк хизматларига таъсир қилувчи омиллари ташқи ва ички омилларга бўлинган. Мавжуд омилларнинг масофавий банк хизматларини кўрсатишга таъсирини ўрганиб чиқиш ва уни тўғри тизимини юритиш банк учун муҳимдир.

Биринчидан, ички омилларга масофавий банк хизматларини ташкил этиш билан боғлиқ бўлган омилларни олишимиз мумкин. Яъни ҳар бир масофавий банк хизматларини жорий қилишимизда бирон-бир янги технологияларнинг имкониятларни банк тизимига жорий қилиш орқали ёки унинг имкониятларини банкда қўллаб кўриш орқали амалга оширилади. Шундай экан, банклар биринчи ўринда электрон тўлов тизимини ташкил этиш ва банк фаолияти автоматлаштириш учун банк технологиялар билан тўлиқ таъминланган бўлиши лозим. Сўнгра бу технологиялар билан амалга ошириладиган тизим, фойдаланувчилар учун содда бўлиши, яъни молиявий маданияти юқори бўлмаган ва технологик билими камроқ бўлган аҳоли ҳам фойдалана олиши мумкин бўлган даражада яратилиши лозим. Бундан ташқари, тизим яратувчилари томонидан фойдаланувчиларнинг бу тизимга бўлган ишониши учун уларнинг шахсий маълумотлари хавфсизлиги тўлиқ таъминланган бўлиши керак.

Иккинчидан, масофавий банк хизматларини оммалаштириш учун банкнинг маркетинг сиёсатини оқилона олиб боришни талаб этилади. Унга кўра масофавий банк хизмат турлари ва уларнинг имкониятларини банк мижозлари ва аҳолига етаказиш учун семинар тренинглар ўтказиш орқали бу хизматлар тўғрисида фойдаланувчиларда ижобий таасурот ўйғотиш муҳимдир. Аҳоли гавжум бўладиган жойларда, интернет сайтларда, ижтимоий тармоқларда, телевидения ва банкнинг мижозлар билан ишлайдиган фронт-офис ва залларида масофавий банк хизматлари тўғрисидаги видео роликларни жойлаштириш орқали бу

хизматларни реклама қилиш ҳам катта самара беради.

Учинчидан, тижорат банкларининг молиявий хизматлар бозорида рақобатбардошлигини таъминлаш мақсадида тижорат банклари ўз хизматларини такомиллаштириб бормоқдалар, хусусан, рақобат шароитида тижорат банклари мижозларини сақлаб қолиш ва янги мижозларни жалб қилишда масофавий банк хизматларидан фойдаланиш нархини оптималлаштириш ва хизмат кўрсатиш сифатини яхшилашни талаб этилади.

Тўртинчидан, замонавий банк технологияларидан ва уларга асосланган масофавий банк хизматлари тизимларидан самарали фойдалана олишни таъминлаш учун банк ходимлари ва уларнинг малакаларини ошириш талаб этилади. Банкнинг ўқув маркази томонидан мунтазам ўқув ва амалий семинарлар ташкил этиб бориш керак.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича кўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПҚ-3620-сонли Қарорида банк хизматлари истеъмолчиларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатлари ҳимоясини таъминлаш, молиявий очиклик, аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг молиявий саводхонлик даражасини ошириш Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг муҳим вазифаларидан биридир.

Бешичидан, масофавий банк хизматларини ташкил этиш ва ундаги барча ҳолатларнинг ҳуқуқий жиҳатларини ўзида акс эттирган Марказий банк йўриқномалари ва тижорат банклари ички низом ва тартиблари, яъни меъёрий-ҳуқуқий асоси яратилганлиги фойдаланувчилар ўртасида бу тизимга нисбатан ишонч ҳиссини оширади.

Масофавий банк хизматлари ривожлантирилишига таъсир қилувчи ташқи омилларга:

Биринчидан, масофавий банк хизматларида молиявий операцияларни амалга оширишда операцион тизим билан боғлиқ салбий ҳолатлар ва фойдаланувчининг нотўғри амалга оширган операцияси натижасида операцион рискнинг юз бериши, масофавий банк хизмат тизимларида муаммоли ҳолатларда молиявий йўқотишлар, фойдаланувчиларнинг эҳтиёткорсизлик билан қилган хатолари натижасида ва бошқа ҳолатлардаги

молиявий йўқотишлар натижасида молиявий рискнинг вужудга келиши масофавий банк хизматларидан фойдаланишга салбий таъсир кўрсатади. Ундан ташқари, электрон алоқа каналлари орқали ўтувчи молиявий ахборотларнинг хавфсизлик rischi фуқароларнинг банкларга нисбатан ишончи етарли даражада эмаслиги, яъни халигача фуқароларнинг кўпчилик қисми ўз жамғармаларини банкларда эмас, балки кўчмас мулк шаклида ёки валюта кўринишида «ёстиқ остида» сақлашаётгани сир эмас.

Иккинчидан, одамларнинг масофавий банк хизматлари тўғрисида хабардорлиги, яъни масофавий банк хизматлари ҳақида рекламалардан, банклар сайтларидан, яқинларидан эшитиш орқали ёки оғзаки нутқдан эшитиш орқали хабардор бўлади. Айниқса, оғзаки нутқ орқали виртуал муҳитда бепул мулоқатда масофавий банк хизматлари тўғрисидаги сўзлар ёки яқинлари томонидан етказилиши, истеъмолчиларга реклама қилишнинг таъсиридан кўра таъсирчанроқ эканлигини тан олинди. Мисол учун Ж.Э.Ҳоган, К.Н.Лемон ва Б.Либаилар томонидан 2004 йилдаги тадқиқотига кўра, оғзаки нутқнинг самарадорлиги реклама самарадорлигидан уч баробарга юқорилиги аниқланди. Бу тадқиқот натижаси масофавий банк хизматлари тўғрисидаги хабарлар оғиздан-оғизга кўчиши бу хизматларнинг оммалашishiда ва фойдаланувчиларда ишонч хиссини оширади ва ижобий таъсир кўрсатади.¹⁴³

Учинчидан, масофавий банк хизматларни муайян дастур тизимидан фойдаланиб, фойдали томонларини қабул қилиш орқали фойдаланувчи ўз ишининг самарадорлигини оширишга имкон беради. Кўплаб аввалги тадқиқотлар шуни кўрсатдики, ушбу қурилма фойдаланиш мақсадига тизимдан фойдаланишдаги наф сезиларли таъсир кўрсатади¹⁴⁴. Умуман олганда, мижозлар банклар томонидан тақдим этилган масофавий банк хизматларининг кўплаб фойдали томонларини тушуниб, янги

¹⁴³ Hogan, J.E., Lemon, K.N., Libai, B., 2004. Quantifying the ripple: word of mouth and advertng effectiveness. *J. Advert. Res.* 44 (3), 271–280.

¹⁴⁴ Koenig-Lewis, N., A. Palmer, and A. Moll. 2010. Predicting young consumers' take up of mobile banking services. *International Journal of Bank Marketing* 28(5):410–32. doi:10.1108/02652321011064917., Venkatesh, V., and F. D. Davis. 2000. A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science* 46(2):186–204. doi:10.1287/mnsc.46.2.186.11926.

технологияларни қўллаш ва улардан фойдаланишга ижобий муносабатда бўлишади. Шундай қилиб, масофавий банк хизматлари банк соҳасида таъсирчан наф келтирадиган конструкция сифатида фойдаланилишини эътироф этиш мумкин.

Тўртинчидан, банклар мижозларининг сони ошиши ва мижозлари худудий чегарасининг кенгайиши натижасида банклар филиаллари сонини ошириш кўп харажатлар билан боғлиқ бўлганлиги учун, мижозларига замонавий молиявий технологиялар имкониятларидан фойдаланиб масофадан банк хизматларини кўрсатишни талаб этади ҳамда ортиқча куч ва харажатларсиз мижозлар сонини ва худудий чегарасини ошириб бориш имкониятига эга бўлади.

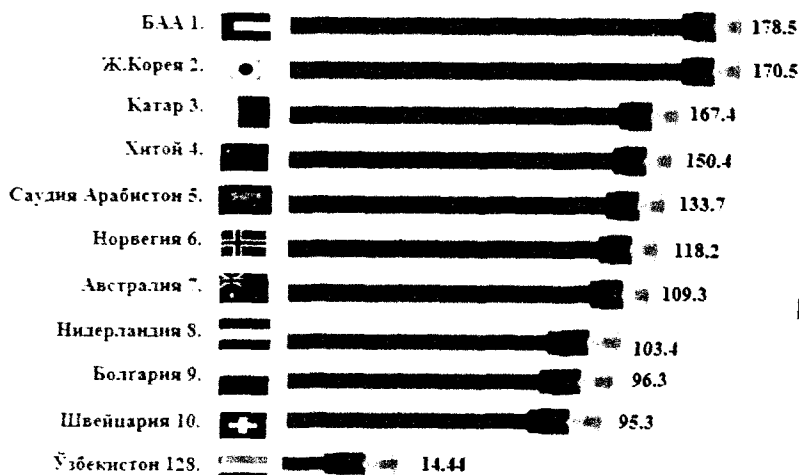
Бешинчидан, сўнгги бир неча йил ичида Ўзбекистонда интернетнинг молия бозорида канал сифатида ишлатиш, сотиш ва мижозларига хизмат қилиш имконияти пайдо бўлди. Ҳозирги вақтда тижорат банкларида мижозларнинг транзакциялари учун турли транзакцион моделлар ва янги банк хизматлари орқали қулайликлар яратилмоқда, пировардида банк мижозлари вақти тежалади, харажатларни камайтиришга хизмат қилади ҳамда банк хизматларининг тезлиги, шаффофлиги, мобиллиги ошиши тобора яхшиланади. Ҳукуматнинг бу каби банк хизматларига нисбатан давлат сиёсати даражасида эътибор қаратиши, албатта, келгусида ўз ижобий натижасини беради.

Хусусан, 2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Халқ билан мулоқот ва инсон манфаатлари йили»да амалга оширишга оид Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлигининг тармоқ дастурида компьютер, планшет ёки смартфон қурилмаларидан ҳамда Интернет тармоғидан фойдаланиш имкониятига эга бўлмаган аҳоли қатламлари учун давлат хизматларини кўрсатишда турли замонавий технологияларни қўллаш орқали қўшимча қулайликлар яратиш режалаштирилди.

2021 йилнинг март оyi ҳолатига Ўзбекистонда интернет тезлиги ўтган йилнинг шу даврига нисбатан бироз ошган бўлса-да эгаллаган ўрнимиз ўзгармаган. Яъни 2021 йил март ойида мобил интернет тезлиги бўйича жаҳонда 128 ўринни (2020 йилнинг март

ойида 128-ўринни) ташкил этган. Оптик толали интернет тезлиги бўйича эса 2021 йил март ойида 95 ўринни (2020 йилнинг март ойида 93-ўринни) ташкил этган.¹⁴⁵

Хусусан, Ўзбекистонда 2021 йил март ҳолатига мобил интернет тезлиги 14,44 Мбит/сонияни, оптик толали интернет тезлиги эса 36,54 Мбит/сонияни ташкил этмоқда. Бу эса мобил-банкнинг ва интернет-банкнингдан фойдаланиш жараёнида интернет тезлигининг паст эканлигидан далолат бермоқда. Ҳатто, 2017 йил охиридаги ҳисоб-китобларга кўра, Ўзбекистон интернет тезлиги жуда ёмон бўлган давлатлар бешталигига кирган эди. Ўшанда мобил интернет тезлиги 6,47 Мбит/сонияни, оптик толали интернет эса 5,81 Мбит/сонияни ташкил этган эди.



3.1-расм. Дунёда мобил интернет тезлиги бўйича етакчи давлатлар ва Ўзбекистоннинг рейтингини¹⁴⁶

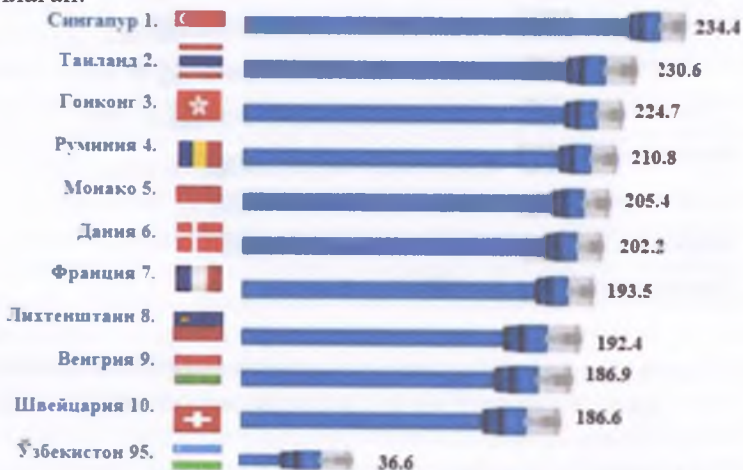
Юқоридаги 3.1-расмдан маълум бўлишича, 2021 йилнинг март ойи ҳолатига мобил интернет рейтингини бўйича етакчилиكنи

¹⁴⁵ <http://www.speedtest.net/global-index/uzbekistan>

¹⁴⁶ Ookla компаниясининг Speedtest Global Index статистик маълумотлари асосида тузилди.

Бирлашган Араб Амирлиги давлатида мобил курилмалар орқали интернетга уланиш тезлиги энг юкори бўлиб, сониясига нақд 178,52 мегабит тезлик билан ишлаши қайд этилган. Жанубий Корея давлатида эса 170,52 Мбит/сониялик кўрсаткич билан иккинчи ўринни эгаллаган бўлса, кучли учликни 167,40 Мбит/сониялик натижа билан Қатар давлати яқунлаб турибди.

Кейинги ўринларни эса, Хитой давлатида 150.4 Мбит/сониялик кўрсаткич билан, Саудия Арабистон давлатида эса 133.7 Мбит/сониялик кўрсаткич билан, Норвегия давлатида эса 118.2 Мбит/сониялик кўрсаткич билан, Австралия давлатида эса 109.3 Мбит/сониялик кўрсаткич билан, Нидерландия давлатида эса 103.4 Мбит/сониялик кўрсаткич билан, Болгария давлатида эса 96.3 Мбит/сониялик кўрсаткич билан ва Швейцария давлатида эса 95.3 Мбит/сониялик кўрсаткич билан дунёда мобил интернет тезлиги бўйича ўнинчи ўринни эгаллаган. Шу ўринда, Ўзбекистон мобил интернет тезлиги бўйича рейтингда 128 ўринни ва 14.44 Мбит/сониялик кўрсаткич билан жуда паст ўринлардан бирини эгаллаган.



3.2-расм. Дунёда оптик толали интернет тезлиги бўйича етакчи давлатлар ва Ўзбекистоннинг рейтинги¹⁴⁷

2021 йилнинг март охи ҳолатига Сингапур давлати оптик

¹⁴⁷ Ookla компаниясининг Speedtest Global Index статистик маълумотлари асосида тузилди.

толали интернет тезлиги бўйича етакчиликни эгаллаган ва унинг тезлиги 234,4 Мбит/сонияни ташкил этган. Шу билан бирга, бошқа давлатларга караганда, юқори аҳоли зичлиги мавжуд эканлиги ва мамлакатда аҳолининг 90% га яқини Интернетдан фойдаланиш даражаси мавжуд эканлиги кенг қўламли ва кенг полосали технологияларни жорий қилишни давлат қўллаб-қувватламоқда. Кейинги ўринларни Таиланд 230,6 Мбит/сония, Гонконг 224,7 Мбит/сония, Руминия 210,8 Мбит/сония, Монако 205,4 Мбит/сония, Дания 202,2 Мбит/сония, Франция 193,5 Мбит/сония, Лихтенштейн 192,4 Мбит/сония, Венгрия 186,9 Мбит/сония ва Швейцария 186,6 Мбит/сония тезликни ташкил этган. Ўзбекистон эса, оптик толали интернет тезлиги бўйича 177 та давлатлар ичида 95 чи ўринни ва 36,6 Мбит/сониялик кўрсаткич билан пастрок бўлган ўринлардан бирини эгаллаганини кўришимиз мумкин (3.2-расм).¹⁴⁸

Масофавий банк хизматларининг ривожланишга сабаб бўлувчи омиллардан бири бу, интернет тармоғидан фойдаланувчиларининг сони ошиб бориши ҳисобланади. Халқаро телекоммуникация жамияти маълумотларига кўра, 2021 йил 31 март ҳолатига дунё аҳолисининг 56,1%и интернетдан фойдаланмоқда, уларнинг сони ҳозирги кунда 5,0 миллиарддан ошганлигини кўришимиз мумкин (3.2-жадвал).¹⁴⁹ Ҳисоб-китоблар шуни кўрсатмоқдаки, интернет-фойдаланувчилари сони 2000 йилда 393710,2 мингтани ташкил этган бўлса, 2021 йилда 5053911,8 мингтага етган. Яъни 2021 йилда 2000 йилга нисбатан 1283 фоизга ёки 13 баробарга яқин ортганини кўриш мумкин. Интернетдан фойдаланувчилар сонининг жамига нисбатан худудлар кесимида улишига эътибор қаратадиган бўлсак, интернетдан фойдаланувчиларининг 53,6 фоизи Осиёда, 14,4 фоизи Европада, 11,7 фоизи Африкада, 9,4 фоизи Лотин Америкасида, 6,6 фоизи Шимолий Америкада, 3,7 фоизи Яқин Шарқда, 0,6 фоизи Австралия ва Океанияда эканлигини кўришимиз мумкин.

¹⁴⁸ <https://www.speedtest.net/global-index>

¹⁴⁹ Internet world stats Copyright © 2018, Miniwatts Marketing Group. All rights reserved worldwide.

Дунё бўйича аҳолининг интернетдан фойдаланувчилари сони (2021 йил 31 март ҳолатига)¹⁵⁰

Дунё минтақалари	Аҳоли сони (минг та)	Аҳоли сони (%да)	Интернетдан фойдаланувчилар сони (минг та, 2021 йил 1 январь)	Интернетдан фойдаланувчилар (%да)	Интернетдан фойдаланувчилар сонининг жамига nisбатан ҳудудлар кесимида улиши (%да)
Осиё	432733,8	54,9%	2707088,1	62,6%	53,6 %
Яқин Шарқ	265587,7	3,4%	188132,2	70,8%	3,7 %
Африка	1373486,5	17,4%	590296,2	43,0%	11,7 %
Океания / Австралия	43473,8	0,6%	29284,7	67,4%	0,6 %
Европа	835817,9	10,6%	728321,9	87,1%	14,4 %
Лотин Америка /Кариб денгизи	659743,5	8,4%	477869,1	72,4%	9,4 %
Шимоллий Америка	370322,4	4,7%	332919,5	89,9%	6,6 %
Дунё бўйича жами	7875765,6	100,00%	5053911,8	64,2%	100,0%

¹⁵⁰ Internet world stats маълумотлари асосида муаллиф томонидан тузилди.

Дунё минтакалари кесимида қарайдиган бўлсак, аҳолининг энг кўп интернетдан фойдаланувчилар улушига эга бўлган минтақа Шимолий Америка бўлиб, аҳолининг 89,9 фоизи интернетдан фаол фойдаланса, Европада 87,1 фоиз аҳоли, Океания ва Австралияда 64,7 фоиз аҳоли, Лотин Америка ва Кариб денгизи давлатларида 72,4 фоиз аҳоли, Яқин Шарқ давлатларида 70,8 фоиз аҳоли ва Осиё давлатларида 62,6 фоиз аҳоли интернетдан фойдаланади. Интернет энг кам оммалашган минтақа Африка давлатлари бўлиб, жами аҳолининг 43,0 фоизигина бу хизматдан фойдаланади.

Хусусан, 2021 йил 31 март ҳолатига Исландия давлати аҳолисининг 99%и, Норвегия давлати аҳолисининг 98,4%и, Лихтенштейн давлати аҳолисининг 98,1%и, Эстония давлати аҳолисининг 97,9%и, Дания, Люксембург давлати аҳолисининг 97,8%и, Баҳраин давлати аҳолисининг 97,7%и, Швеция давлати аҳолисининг 96,4%и, Кувайт давлати аҳолисининг 98,3%и, Қатар давлати аҳолисининг 104,3%и, ва Бирлашган Араб Амирлиги давлати аҳолисининг 100,9%и, Германия давлати аҳолисининг 96,0%и, Нидерландия давлати аҳолисининг 95,6%и, АҚШ давлати аҳолисининг 95,6%и, Буруней давлати аҳолисининг 97,5%и интернетдан кенг фойдаланиб келинаётган бўлса-да, Самоли давлати аҳолисининг 12,8%и, Мадагаскар давлати аҳолисининг 10,1%и, Гуинеа-Биссау давлати аҳолисининг 12,4%и, Конго Демократик Республикаси давлати аҳолисининг 17,7%и, Бурунди давлати аҳолисининг 13,1%и, Марказий Африка Республикаси давлати аҳолисининг 11,3%и, Чад давлати аҳолисининг 13,2%и, Ғарбий Сахара давлати аҳолисининг 4,6%и, Нигер давлати аҳолисининг 13,4%и ва Эритрея давлати аҳолисининг 6,9%ини ташкил этганлиги бу давлатларда ҳали ҳам интернетдан фойдаланиш даражаси жуда пастлигидан далолат бермоқда. Шимолий Корея давлатида эса 2019 йилгача интернетдан ҳаттоки умуман фойдаланилмас эди, аммо 2021 йил 31 март ҳолатига давлат аҳолисининг 20 мингга яқин аҳоли интернетдан фойдаланмоқда.¹⁵¹

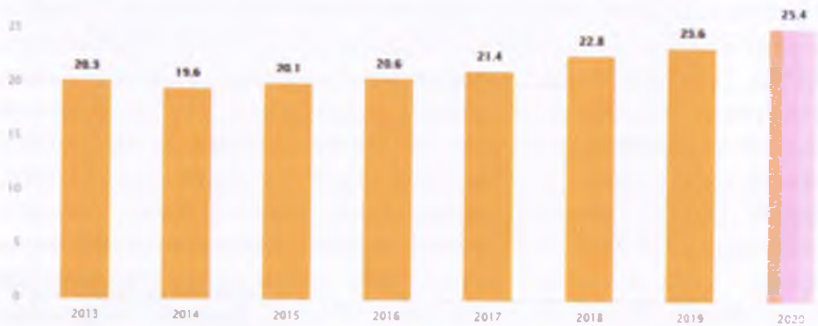
Шу билан бир қаторда, дунё бўйлаб мобил алоқа фойдаланувчиларнинг сони 2016 йилда 2,5 миллиардга, 2017 йил

¹⁵¹ Internet world stats маълумотлари асосида муаллиф томонидан тузилди.

2,7 миллиардга, 2018 йил 2,9 миллиардга, 2019 йил 3,4 миллиардга, 2020 йилда 3,6 миллиардга етди ва 2023 йилга келиб эса 4,3 миллиардга етишини алоҳида эътироф этиш лозим.¹⁵²

Ўзбекистонда ҳам 2014 йил 1 январь ҳолатига кўра, интернет фойдаланувчилари жами сони тахминан 6,07 миллион-тани ташкил этди ва 2018 йил 1 январга бориб 14,7 миллион-тага, 2019 йил 1 январга келиб 20,0 миллион-тага, 2020 йил 1 январга келиб 22,0-миллион тага ва 2021 йилнинг шу даврида 22,5-миллион тани ташкил этганини таъкидлаб ўтиш лозим.¹⁵³

Шу билан бирга, фойдаланувчиларга қулай бўлган янги технологиялардан бири бу, мобил телефон орқали интернет тизимидан фойдаланишдир. Хусусан, Ўзбекистон Республикасида мобил абонентлари сони 2014 йил 1 январь ҳолатида 22,3 миллион тани, 2017 йилнинг шу даврида 20,6 миллион-тани, 2019 йилнинг шу даврида 22,8 миллион-тани ва 2021 йилнинг 1 январь ҳолатида 25,4 миллион-тани ташкил этган (3.3-расмга қаранг). Шундан, мобил интернет фойдаланувчилари сони эса 19 миллиондан ортиқ бўлиб, бу ўз навбатида мобил телефонларнинг интернетга чиқишда кўпроқ қўлланилишидан далолат беради.



3.3-расм. Ўзбекистонда мобил абонентлари сони динамикаси (млн.да)¹⁵⁴

¹⁵² <https://www.statista.com/statistics/330695/number-of-smartphone-users-worldwide/>

¹⁵³ <https://mitc.uz/uz/stat/4>

¹⁵⁴ <http://ccitt.uz/uz/> - Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги расмий веб сайти маълумотлари

Интернет ва мобил алоканинг барча фойдаланувчилари банклар учун истикболли мижозлар ҳисобланади ва масофавий хизматларнинг қулай томонларини кўрсатиб бериш: йўли билан ушбу бўлажак мижозларни банкка жалб қилиш фақат ушбу банкнинг хатти-ҳаракатларига боғлиқ ҳолос. Чунки ўз маблағларини банкда сақлаган жисмоний шахс масофавий банк хизматлари орқали нафақат ўз ҳисоб рақами тўғрисидаги ахборотларни олиши, балки кўплаб хизматлардан фойдаланганлик учун тўловларини амалга ошириши мумкин.

Юқоридаги масофавий банк хизматларининг ривожланишига таъсир этувчи омиллардан ташқари яна бир қанча муаммоли ҳолатларни баргараф этиш лозим:

Биринчидан, маҳаллий аҳолининг банкларда ўз операцияларини амалга оширганида кўпроқ банк ходимлари билан тўғридан тўғри мулоқотни афзал кўришади ва амалга оширилган ҳар бир операция бўйича тасдиқловчи ҳужжатларни олишга одатланиб қолишган. Бундай ҳолатда эса аҳолининг менталитетини ўзгартириш учун аҳолига масофавий банк хизматларининг имкониятлари ва хавфсизлиги борасидаги тушунтириш ишларини олиб боришни талаб этади.

Иккинчидан, кўплаб инсонларнинг янги масофавий банк хизматлари бўйича тушунчаларнинг камлиги сабабли янги замонавий технология ва тизимдан биринчи бор фойдаланиб кўришда чўчишмоқда, чунки ҳар бир янги дастурий технологиялар даставвал фойдаланишда бир мунча қийинчиликларни келтириб чиқаради. Шунингдек, банклар доимий равишда ўз дастурий тизимларида хизмат турларини такомиллаштириб борадилар. Такомиллаштириш мобайнида банклар фойдаланувчилар учун дастурларни бироз соддалаштиришга ҳам ҳаракат қилишлари лозим, акс ҳолда мижозларнинг технологик кўникмалари етишмаган қисми учун қийинчилик туғдиради. Шунинг учун ҳар бир банкнинг АТ-мутахассислари фойдаланиш учун осон ва кўп функцияли тизимларни яратиши рақобат шароитида мижозларини самарали хизматлар билан таъминлаган бўлади.

Учинчидан, Республикамизнинг чекка туманларида электр энергиясининг тез-тез ўчиб туриши ва бунинг натижасида мижозларга вақтида алоқа хизмати ва бошқа молиявий хизматларни ҳам

кўрсатиб бўлмайди. Айниқса, ушбу жойларда интернет тезлиги ҳам жуда паст эканлиги, масофавий банк хизматларидан фойдаланишда ҳар хил тушунмовчиликларни келтириб чиқаради. Натижада, ушбу ҳудудларда банк миқозлари ҳали ҳам ўз банк амалиётини тўлиғича банкда амалга оширмакда. Шундай экан банклар ушбу ҳудудларда ҳам масофавий банк хизматларини жорий этишга эътибор қаратиши лозим.

Тўртинчидан, тижорат банклари учун замонавий технологиялар ва дастурий таъминотларни сотиб олиш ва ўрнатиш нархининг биров қимматлиги учун банклар смартфон ва компьютерларга асосланган ўзларининг махсус дастурларини жорий қилишлари масофавий банк хизматларида янги имкониятлар яратиш, харажатларни тежаш имконини беради. Бу банкларнинг ахборот технологиялари бўйича мутахассислари ва дастурчиларига катта масъулият юклайди ёки маҳаллий бошқа мутахассислар кўмагини талаб этади.

Бешинчидан, масофавий банк хизматларини замонавий даражага олиб чиқиш учун алоқанинг ва интернетнинг кун давомида 24 соат ишласаю, масофавий банк хизматлари орқали миқозлар тўловларни ўтказишда операцион куннинг ёпилишига қадар фойдаланиши мумкин. Агар миқозлар турли банклар миқозини бўлса, тўловларни фақатгина жорий кунда соат 17⁰⁰ га қадар амалга ошира олади. Яъни масофавий банк хизматлари ҳам анаъанавий хизматлар каби Марказий банкнинг Ахборотлаштириш Бош маркази томонидан белгиланган вақтга қадар фойдаланилади.

Шунинг учун, алоқа ва интернетнинг кун давомида 24 соат ишлашини инобатга олиб банкларда алоқиди платформа яратиш, операцион кун бўлмаган вақтда ҳам автоматик равишда масофавий банк хизматларида тўлов амалиётларини амалга ошириш имкониятларини кўриб чиқиш лозим. Бу айниқса иқтисодиётнинг рақамлашиб бораётган, тўлов тизимининг йилдан-йилга тезлашиб бораётган ва банк миқозлари сонининг ортиб бораётган бир пайтда амалга оширишни талаб этадиган муҳим вазифалардан биридир.¹⁵⁵

¹⁵⁵ Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантиришдаги муаммолар // «Иқтисод ва молия» («Экономика и финансы») журнали, – Тошкент, 2019. - №3 (123), –18-27 б.

3.2-§. Банкларни трансформация қилиш шароитида масофавий банк хизматлари билан боғлиқ рискларни бошқаришнинг методологик асослари

Бугун кунда рақамли технологиялар иқтисодийтимизнинг барча тармоқларига жадал кириб бормоқда. Электрон тижоратнинг ривожланиши, турли тўлов хизматларини етказиб берувчилар ўртасида рақобат муҳитининг шаклланиши ва кучайиши, чакана тўловлар бўйича транзакцион харажатларнинг қисқариб бориши, шунингдек, тўловларни амалга оширишда молиявий институтларнинг воситачиликни талаб этмайдиган инновацион ва жозибадор тўлов воситаларининг жорий қилинишини тақозо этмоқда.

Ўзбекистон Республикасининг «Тўловлар ва тўлов тизимлари тўғрисида»ги Қонунининг қабул қилиниши электрон пуллар муомаласини, жумладан, электрон пулларни чиқариш, фойдаланиш ва уларни қоплаш бўйича амалга ошириладиган фаолиятнинг ҳуқуқий асосини яратиб берди.

Ушбу қонун асосида «Ўзбекистон Республикаси ҳудудида электрон пулларни чиқарилиши ва муомалада бўлиши қондалари» ишлаб чиқилиб, Адлия вазирлигида 2020 йил 29 апрелда 3231-сон билан давлат рўйхатидан ўтказилди.

Мазкур ҳужжат жаҳон тажрибасига таянган ҳолда, электрон пуллар тизими фаолиятини ташкил этиш, электрон пуллар муомаласи, электрон пуллар тизимида рискларни бошқариш ҳамда тизимда хавфсизликни таъминлаш мақсадида ишлаб чиқилди.

Шунга қўра, эмитент,¹⁵⁶ оператор, электрон пуллар тизимининг агенти, электрон пуллар эгаси, шунингдек, эмитент билан шартнома тузган банклар, тўлов ташкилотлари, яқка тартибдаги тадбиркорлар ва (ёки) юридик шахслар электрон пуллар тизимининг субъектлари саналади (3.4-расм). Бунда электрон пуллар тизимининг ишлашини таъминлайдиган банк ва (ёки) тегишли лицензияга эга бўлган тўлов ташкилоти – электрон пуллар тизимининг операторидир. Эмитент ёки эмитент бўлмаган бошқа банк оператор билан тузилган шартнома асосида электрон пуллар тизимининг ҳисоб-китоб банки сифатида фаолият

¹⁵⁶ Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки ва банклар электрон пулларнинг эмитентидир.

юритиши мумкин.



3.4-расм. Электрон пул тизими субъектлари¹⁵⁷

Таъкидлаш жоизки, эмитент ўз фаолиятини бошлаши учун, энг аввало, электрон пулларни чиқариш ва реализация қилиши тўғрисида Марказий банкка белгиланган шаклдаги хабарнома ва унга илова сифатида оператор билан тузилган шартнома ҳамда электрон пуллар тизими субъектлари билан тузиладиган шартномалар намуналарини юбориши зарур.

Мазкур норматив-ҳуқуқий ҳужжат билан электрон пуллар тизимида транзакцияларни оператор томонидан электрон пуллар тизими қоидаларига мувофиқ амалга оширилиши белгиланган. Ушбу қоидалар оператор ва эмитент ўртасида тузилган шартномага асосан тасдиқланади. Қўп эмитентли электрон пуллар тизимида эса ушбу қоидалар ҳар бир эмитент билан келишилган бўлиши талаб этилади.

Эмитент ва оператор электрон пуллар тизимида фарибгарликни ҳамда жинойий фаолиятдан олинган даромадларни

¹⁵⁷ https://cbu.uz/oz/press_center/news/268736/

легаллаштиришни, терроризмни молиялаштиришни ва оммавий қирғин қуролини тарқатишни молиялаштиришни аниқлаш, шунингдек, уларнинг олдини олиш мақсадида Ўзбекистон Республикасининг «Жиноий фаолиятдан олинган даромадларни легаллаштиришга, терроризмни молиялаштиришга ва оммавий қирғин қуролини тарқатишни молиялаштиришга қарши курашиш тўғрисида»ги Қонуни талабларига мувофиқ ташкилий ҳамда тартиб-таомилга оид чора-тадбирларни таъминлаш ва жорий этиш чораларини кўради.

Электрон пуллар тизимида тизимдан фойдаланиш қоидалари ва электрон пуллар тизими субъектлари ўртасида тузилган шартномалар асосида ман этилган тўловлардан ҳимояланади.

Бунда, электрон пуллар тизимининг дастурий-техник воситалари ва электрон ҳамёнларига рухсатсиз киришнинг олдини олиш воситалари ва чоралари, шунингдек ташкилий чоралар ахборотни етарли даражада муҳофаза қилиш борасида эҳтиёт чораларни таъминлаш талаб этилади.

Электрон пуллар тизимида қўлланиладиган ахборот хавфсизлиги ва муҳофазасининг тартиб-таомиллари, электрон пуллар муомаласининг барча босқичларида ахборотнинг узлуксиз муҳофазасини таъминлаши шарт, шу жумладан:

- электрон пуллар эгасининг электрон пуллар билан операцияларни амалга ошириш учун ҳуқуқларини аниқлаш;
- электрон пуллар билан операцияларни амалга оширишда аниқланган инцидентларнинг сабабларини аниқлаш;
- ахборотдан рухсатсиз фойдаланишдан ҳимоялаш ва ахборотнинг яхлитлигини таъминлаш кабилар.

Эмитент ва оператор ўртасидаги шартномага мувофиқ эмитент ёки оператор электрон пуллар эгаларининг электрон ҳамёнларидаги электрон пуллар қолдиғи ва улар томонидан амалга оширилган операцияларга доир ахборот ҳисобини юритади.

Оператор электрон ҳамёнлардан фойдаланган ҳолда амалга оширилган барча операцияларнинг рўйхатга олинишини, операциялар тўғрисида статистик ва ахборот тарзидаги ҳисоботларнинг шакллантирилишини ва операциялар тўғрисидаги маълумотларни улар шакллантирилган, жўнатилган ёки қабул қилинган форматда, яхлитлиги ва ўзгармаслигига амал қилган

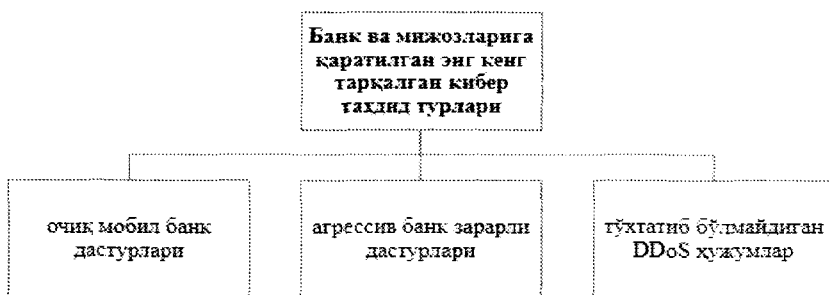
ҳолда беш йилдан кам бўлмаган муддатда сақланишини таъминлайди.

Электрон пуллар тизимида рискларни бошқариш қуйидагиларнинг мавжудлигига асосланган бўлиши лозим:

- тизим ишининг ички назорати ва аудити тартиб-таомиллари, тизимнинг ишлаши ва транзакциялар тўғрисида маълумотларни сақлаш;

- ҳар бир транзакция бўйича маълумотларни ўз вақтида қайта ишлаш, ҳисобга олиш ва ахборотни сақлаш, тизимда маълумотларни ҳимоя қилиш ва сақлашни таъминловчи ахборот тизими;

- малакали ходимларнинг мавжудлиги.¹⁵⁸



3.5-расм. Банк ва мижозларига қаратилган энг кенг тарқалган кибер тахдид турлари¹⁵⁹

Банк тизимининг рақамлашуви, пул маблағларининг рақамларда сақланиши ва тўлов тизими онлайн амалга оширилиши жараёнида энг хатарли иш улар билан боғлиқ жуда хатарли рискларнинг мавжудлигидир.

Бу ҳақида Буюк Британиянинг «TESCO Bank» банки 40 мингга яқин мижозлари орасида тез-тез фирибгарлик операциялари содир бўлаётганини қайд этди ва зудлик онлайн тўловлар тизимини

¹⁵⁸ Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 15 февралдаги 13/3-сон қарори иловаси “Ўзбекистон Республикаси ҳудудида электрон пулларнинг чиқарилиши ва муомалада бўлиши” қондалари

¹⁵⁹ <https://cybersecure.uk.com/biggest-risks-of-online-banking-and-how-to-avoid-them/> маълумотлари асосида муаллиф томонидан тузилди.

тўхтатди. Банк ижрочи деректори айтишича, «Банк «тизимли мураккаб хужум»га учраган, бу «хужум»ни аниқ билар эдик, лекин қўшимча маълумотларни ошкор эта олмайман чунки бу терговнинг бир қисми» дея таъкидлаган.¹⁶⁰

Бу ерда банк мижозлари ва банкларнинг ўзига қаратилган энг кенг тарқалган кибер таҳдидларни келтирамыз:

- очик мобил банк дастурлари;
- агрессив банк зарарли дастурлари;
- тўхтатиб бўлмайдиган DDoS хужумлари.

Очик мобил банк дастурлари. 2015 йилда Android дастури билан ишлайдиган энг яхши 100 та мобил банк дастурларининг 70 фоизга яқинида хавфсизлик чоралари яхши йўлга қўйилган ва маълумотлар тарқалишига қарши бўлган. Кўплаб ҳолларда, хавфсизликнинг заиф томонлари кўриниб қолар эди, масалан, қасддан алдаш, маълумотларнинг ноаниқ тарқалиши, SQL инъекцияси, JavaScript инъекцияси ва XML инъекцияси ва бошқалар.

Яхшиямки, аксарият банклар қўшимча хавфсизлик чораларини қўллашди, масалан, электрон белгилар, бир марталик пароллар ва Андроид телефонларига юборилган ноёб кодлар ёрдамида икки факторли аутентификация. Шунга қарамай, кибержиноятчилар ушбу чораларни четлаб ўтишга қодир воситалар ва зарарли дастурларни ишлаб чиқишда тезда ечимлар топдилар.

Агрессив банк зарарли дастурлар. Dridex, Dyre, TrickBot ва Lurk – булар онлайн ҳисоб кайдномаларига кириш маълумотларини ўгирлаш учун ишлатиладиган энг кенг тарқалган троян дастурлардир.

Молия бозорини нишонга олган энг тажовузкор троянлардан бири бўлган Dyre, 400 дан ортиқ молия институтлари ва уларнинг мижозлари ўртасидаги алоқага халақит бериш учун веб-сайтларни манипуляция қилиб, юз миллионлаб доллар зарар етказди. Шотландия Қиролик банки, «Bank of America» ва «JP Morgan Chase» каби кўплаб банклар унинг «қурбон»ларига айланди.

Бу зарарли дастурлар ўзини фойдаланувчи компьютерига ўрнатиш орқали ишлайди ва фойдаланувчи маълум бир сайтга,

¹⁶⁰ <https://cybersecure.uk.com/biggest-risks-of-online-banking-and-how-to-avoid-them/>

одатда банк муассасаси ёки молиявий хизматнинг кириш саҳифасига ишонч ёрликларини киритганда фаоллашади. Браузерда амалга ошириладиган ҳужум орқали хакерлар ҳисобга олиш маълумотларини ўғирлашлари ва аккаунтларни янада кўпроқ бошқаришлари мумкин, албатта, буларнинг барчаси бутунлай яширин тарзда амалга оширилади. Хусусан, 2016 йилда Lurk Banker Trojan электрон почта хабарлари ёрдамида Россиянинг бир нечта банкларини нишонга олди ва мижозларнинг ҳисоб рақамларидан 25 миллион доллар ўғирлади.

TrickBot, Австралия банкларига кўплаб зарар етказган дастурларнинг янги турларидан бири, у «Duge»га жуда ўхшайди, ammo IBM маълумотларига кўра «сўнгги бир неча йил ичида банк зарарли дастурлари орасида энг илғор браузер услубларига» эга бўлган.¹⁶¹

Тўхтатиб бўлмайдиган DDoS ҳужумлари. DDoS (distributed denial-of-service) интернет-банкнинг сайтлари ёки онлайн савдо майдончалари каби онлайн тизимларга ҳужум қилади, бу уларни ҳаддан ташқари юклаш ва хизматларини бекор қилиш учун жуда кўп маълумотларга эга.

Тадқиқотлар шунини кўрсатадики, DDoS ҳужумлари банк соҳаси томонидан тан олинган энг жиддий хавфлардан биридир. 2015 йилги АҚШнинг Verizon Communications симсиз тармоқ оператори ҳисоботида кўра, улар банкларга қилинган ҳужумларнинг 32 фоизини ташкил қилади. Ажабланарли жойини йўқ, чунки ушбу воситалар интернетда кенг тарқалган. DDoS ҳужуми юқори даражадан кутилган тирбандликка ўхшайди, улар шоссега тикилиб, доимий трафикни ўз манзилига этиб боришига тўсқинлик қилади.

Демак, тижорат банклар фаолияти канчалик даражада рақамлашиб ва онлайн режимда ишлаши фаолиятида юзага келиши мумкин бўлган рискларни баҳолаш ва самарали бошқаришни талаб этади. Қуйида банклар фаолиятининг трансформациялашуви натижасида анъанавий банк фаолиятининг рақамлашуви натижасида юзага келиши ва риск даражасининг ортиб бориши мумкин бўлган бир қатор риск турларини

¹⁶¹ <https://cybersecure.uk.com/biggest-risks-of-online-banking-and-how-to-avoid-them/>

келтирамиз:

- операцион риск;
- хавфсизлик rischi;
- репутацион риск;
- ҳуқуқий риск;
- жинойтларни легаллаштириш rischi;
- трансчегаравий риск;
- стратегик риск;
- бошқа анъанавий рисклар.

Операцион риск. Операцион риск ёки транзакцион риск электрон банк хизматининг энг кенг тарқалган риск тури ҳисобланади. Бунга қуйидагилар киради:

- транзакцияларни нотўғри амалга ошириш;
- маълумотларнинг яхлитлиги бузганда ва маълумотлар махфийлигини ошқор қилганда;
- банк тизимларига рухсатсиз кириш;
- шартномаларнинг бажарилмаслиги ва бошқалар.

Технологик хатолардан ташқари, бепарволик (мижозлар ёки ходимлар), ходимларнинг фирибгарликлари, хакерлар ва бошқалар каби инсон омиллари электрон банк операцион рискининг потенциал манбаи ҳисобланади.

Хавфсизлик rischi. Банк операциялари ҳақида гап кетганда, операциянинг хавфсизлиги энг муҳим аҳамиятга эга. Барча мижозлар ўзларининг операциялари махфий бўлишини хоҳлашади.

Бироқ, барча маълумотлар интернетда бўлганлиги сабабли, кимдир маълумотни олиш ва уни нотўғри ишлатиши мумкин. Электрон банкларнинг хавфсизлиги rischi хакерлик таҳдидлари ва банк тизимларига рухсатсиз киришдан ҳам келиб чиқади.

Электрон банкнинг турли хил операцион ва хавфсизлик рискларини бошқариш учун банкнинг тегишли тизим архитектураси ва бошқариш воситаларига эга бўлиши муҳимдир. Агар банкда эскирган ва янгиланиб бўлмайдиган тизим мавжуд бўлса, унда у самарасиз хизмат кўрсатиш билан бирга банк учун инвестиция зарарига айланиши мумкин.

Банклар ўзларининг хавфсизлик тизимидаги тешикларнинг олдини олиш учун тез ўзгариб турадиган технологияларни кузатиб бориш

учун ўз тизимларини янгилаб туришлари керак. Бундан ташқари, банк ходимлари янги технологиялар билан ҳамнафас бўлиш учун мунтазам уларни ўқитишни талаб қилади.

Репутацион риск. Ҳар қандай банк ва бошқа бизнес учун ҳам унинг обрўси жуда муҳимдир. Рақамли банк ҳақида гап кетганда, агар банк функцияларни бажара олмаса ёки мижозларининг кутган даражасида ишламаса, у ҳолда обрўсини йўқотиш хавфи мавжуд. Бу охир-оқибат маблағлари ёки мижозларини йўқотишга олиб келади.

Ушбу хавфнинг баъзи сабаблари тизим ёки маҳсулот кутилганидек ишламай қолиши, тизимдаги жиддий камчиликлар, хавфсизликнинг бузилиши (ташки ёки ички), мижозларга электрон банклардан фойдаланиш жараёнлари ва сиёсати тўғрисида нотўғри маълумот бериш, мижозга тўсқинлик қиладиган баъзи алоқа билан боғлиқ муаммолар, унинг ҳисобварағига кириш ва бошқаларни келтириш мумкин.

Ҳуқуқий риск. Агар қонунлар, қоидалар, йўриқномалар ёки белгиланган амалиётлар бузилган бўлса ёки битим қатнашчиларининг бирон бирининг қонуний ҳуқуқлари ва мажбуриятлари белгиланмаган бўлса, унда ҳуқуқий рискни юзага келтиради.

Электрон банк тизими нисбатан янги тизим бўлиб, баъзи қонунлар ва қоидаларга нисбатан кўпроқ ноаниқлик ва мунозарали ҳолатлар мавжуд. Бу ҳуқуқий рискни оширади. Ўзбекистонда ҳам бу борада қилиниши керак бўлган кўплаб ишлар мавжуддир. Мавжуд қонун ва қонун ости меъёрий ҳужжатларни такомиллаштириб бориш бугунги куннинг талабидир.

Жинойтларни легаллаштириш rischi. Электрон банк каналлари орқали барча операциялар масофадан туриб амалга оширилади. Шу сабабли, банклар учун жиноий ҳаракатларни аниқлаш ва олдини олиш учун анъанавий усуллардан фойдаланиш самара бермайди.

Жинойтларни легаллаштириш бўйича муайян қоидалар мавжуд бўлса-да, электрон тўловлар учун уларнинг амалга оширишда мос келмайдиган ва камраб олмаган жиҳатлари кўп. Шунинг учун банклар жиноий фаолиятдан олинган даромадларни легаллаштириш рискинни ўз зиммасига олади.

Трансчегаравий риск. Электрон банк ишининг асосий ғояси банкнинг ҳам, миждозларнинг ҳам географик имкониятларини кенгайтиришдан иборат. Бу шуни англатадики, кенгайтириш натижасида миллий чегаралардан ташқарига чиқиш мумкин. Бу эса бир нечта трансчегаравий хатарларга олиб келади:

- хукукий ва тартибга солувчи рисклар - айрим мамлакатларда қонуний талабларга нисбатан ноаниқликлар ва турли хил маҳаллий органларнинг юрисдикциядаги ноаниқликлари мавжудлиги;

- операциял риск – агар банк бошқа мамлакатда жойлашган хизмат кўрсатувчи провайдердан фойдаланса, жараёнларни кузатиб бориш имконияти бўлмади ва операциял рискка олиб келади;

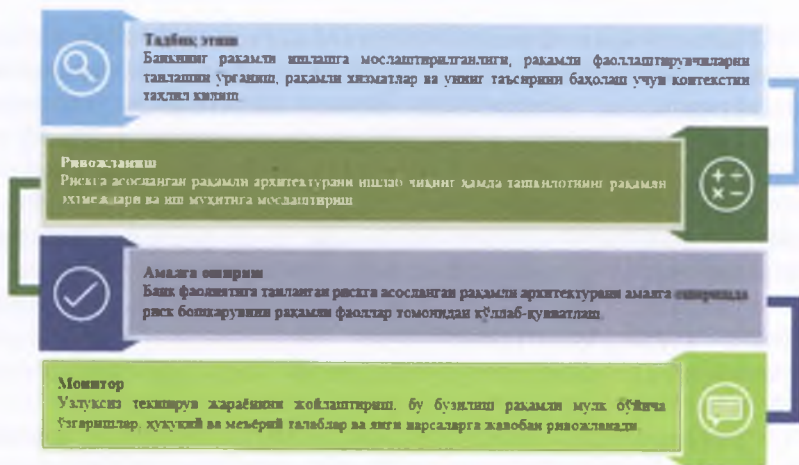
- кредит rischi – трансчегаравий операциялар кредит riskини ошириши мумкин. Бунинг сабаби шундаки, бошқа мамлакатда миждоздан кредит олиш учун аризани баҳолаш қийин ва хужжатлаштириш ишларининг бир хилда эмаслиги.

Стратегик риск. Ушбу риск қуйидаги масалалар билан боғлиқ:

- бизнес-режани ишлаб чиқиш;
- бизнес-режани қўллаб-қувватлаш учун етарли ресурсларга эга бўлиш;
- ташқи ҳамкорлар билан иш олиб боришда, ҳамкорларнинг ишончлилиги;
- ходимлар учун иш муҳитидаги ҳар қандай ўзгариш;
- мавжуд технологияларнинг замонавий технологиялар билан рақобатлашиши даражаси.

Рақамли технологиялар жараёнларни муҳим фаоллаштирувчи восита сифатида аста-секин тан олинмоқда. Рақамли трансформация олдинга чиқади, тенгсиз қиймат яратиш ва ўсиш учун имкониятлар яратади. Шунинг учун ҳам рақамли муҳитда рискларни самарали бошқариш бўйича тадқиқотлар олиб бориш ва ечимлар топиш учун инновацион ёндашувларни талаб этмоқда (3.6-расм).

Рақамли трансформация вужудга келтириши мумкин бўлган рисклар, рисклар оқибатлари ва муаммоларни бартараф этиш бўйича хулоса ва таклифлар келтирамиз.



3.6-расм. Рақамли муҳитда рискларни самарали бошқариш бўйича ёндашув¹⁶²

Биринчидан, multicloud (кўп булутли) ёки hybrid cloud (гибрид булутли) инфратузилмалар билан ишлаш. Кўпгина ташкилотлар бир нечта провайдерлардан кўп булутли хизматлар томонидан қўллаб-қувватланадиган IT-муҳитга ўтмоқдалар. Бунга хизмат сифатида дастурий таъминот (SaaS), хизмат сифатида платформа (PaaS) ёки хизмат сифатида инфратузилма (IaaS) тақлифлари кириши мумкин.

Булутларнинг ишлатилиши турларидан қатъи назар, молиявий институтларнинг ҳимоя қатламидан ташқарисида муҳим маълумотлар ва дастурларни жойлаштириши, айниқса, бир нечта жойлар, хизматлар ёки ҳамкорлар билан боғлиқ бўлса, бу янада каттароқ рискни келтириб чиқаради. Маълумотларнинг йўқолиши ёки ўғирланишидан ташқари, банк ва мижозлари маълумотларнинг махфийлиги қоидалари билан боғлиқ муаммоларга дуч келишлари мумкин, бу эса булутларни бошқариш бўйича ёмон амалиёт туфайли келиб чиқадиган ортикча харажатлар рискинни келтириб чиқаради.

Бугунги кунда истеъмолчилар ва корхоналар ижтимоий

¹⁶² Интернет маълумотлари асосида муаллиф томонидан тузилди.

тармоқлар орқали ва электрон тижорат орқали ишларини тезкор бажаришга одатланган. Улар ўз навбатида банклардан ҳам худди шундай тезкор хизмат кўрсатадиган маҳсулотларни кутмоқдалар.

Иккинчидан, катта рақобатбардош босимлар, тажовузкор «FinTech»лар (йирик FinTech фирмалари Square ва PayPal банклар билан рақобатлашмоқда), баъзи таниқли банк бўлмаган кредит ташкилотлар, яъни жараёнларни автоматлаштирди ва рискларни бошқариш моделларини яратди. Натижада, улар анъанавий банкларга нисбатан хизматлар ҳақи ва баҳо сиёсатини пасайтирди (тадқиқотлар шуни кўрсатдики, рақамли банкларнинг харажатлари даромадларининг 33 фоизини ташкил этса, амалдаги банкларда 55 фоизни ташкил қилган).

Учинчидан, харажатларнинг босими бошқа йўналишдан келиб чикади, яъни тартибга солувчи чекловлар ва паст фоиз ставкалари кўп ҳолларда капиталнинг ўртача рентабеллиги капитал нархидан ҳам пастроқ ёки унга яқинлаштирди. Ушбу муаммоларни бартараф этиш мумкин бўлса-да, босим сақланиб қолиши мумкин, айниқса банклар рискни бошқариш ва мувофиқликни таъминлаш учун кўплаб ходимлар жалб этишга тўғри келади.

Тўртинчи, янги банк моделлари пайдо бўлаётганлиги ва ривожланаётганлиги билан риск турлари ҳам янгиланмоқда. Масалан, рақамли каналлар янги турдаги рискларни келтириб чиқаради (шу жумладан, рақамли активларга кўпроқ таъсир қилиш). Аналитиканинг ўсиши риск менежерларидан модел хавфига жиддий эътибор беришни талаб қилади ва корхоналар ўртасидаги ўзаро боғлиқликнинг юқори даражаси эса юқумли рискга нисбатан эҳтиёткорликни талаб қилади.

Бешинчидан, кўплаб одамларнинг эътирофича банк фаолиятини тартибга солиш «энг юқори тартибга солиш» даражасига етган деб ўйлаши, бироз мутахассисларни таажубга солди. Сўровномада қатнашганларнинг 30 фоизи сўнгги беш йил ичида рискларни тартибга солиш харажатлари 50 фоиздан ошганини айтишган. Бундан ташқари, 46 фоиз прогнозларга кўра келгуси беш йил ичида харажатлар бироз ошиб бораверади. Гарчи баъзи жиҳатлар бироз тартибга солинмаса ҳам, банк назорати (масалан, TRIM ва SREP), тизимли риск (масалан, стресс тестлари ва Базел III), маълумотларни ҳимоя қилиш (GDPR) каби мавзулар бўйича

меъерий чекловларнинг умумий ўсишини кутиш мумкин. Рақамлаштириш, шунингдек, оқибатларга дош беришда кучли ёрдам бериши мумкин - респондентларнинг қарийб 100 фоизи, географияси ёки тоифасидан (G-SIB ва D-SIB) қатъи назар, рақамлаштириш тартибга солувчи юкни енгичи учун муҳим восита. Бошқа томондан, тартибга солиш хавфни рақамлаштириш учун асосий тўсиқ эмас. Респондентларнинг фикрига кўра, энг муҳим тўсиқлар – бу, эски IT (85 фоиз), маълумотлар билан боғлиқ муаммолар (70 фоиз), маданият (45 фоиз), истеъдодларнинг етишмаслиги (40 фоиз) ва мураккаб ташкилий тузилмалар (40 фоиз).

Электрон банкларнинг бошқа рисклари анъанавий банк рисклари билан бир хил, кредит rischi, ликвидлик rischi, фоиз ставкаси, бозор rischi ва бошқалар. Аммо, электрон банк тизимида ушбу рисклар электрон каналлардан фойдаланишда ва географик чегараланмаганлиги билан ифодалаш мумкин.

Юқорида айтиб ўтилган барча рискларни юзага келтирувчи баъзи камчиликлар, технологияларнинг етарли эмаслиги, ходимларнинг бепарволиги ва тизимга рухсатсиз кириш туфайли юзага келиши мумкин. Шу сабабли, банклар тўғри технология ва тизимларни ўзлаштириши ва хавфсиз операцион муҳитни яратиши муҳимдир.

3-боб бўйича хулосалар

Банклар мижозларига масофадан банк хизматларини кўрсатиш, замонавий банк тизими тараққиётининг энг истиқболли йўналишларидан бири ҳисобланади ва уни ривожлантиришга бир қатор омиллар таъсир этади. Масофавий банк хизматларини ривожлантиришда бу хизматларга таъсир қилувчи омилларни ҳисобга олиш зарур. Яъни бу таъсир қилувчи омилларни (муаммоларни) ўз вақтида бартараф этмас эканми, натижада банклар қутилмаган йўқотишларга, кибер хужумларга дуч келиши ва молиявий жуда катта зарарларга олиб келиши мумкин.

Рақамли трансформация ўзгарувчан бизнес муҳити, янги имкониятларни кенгайтириш қобилиятлари ва ташаббусларини тез суръатларда олиб келди. Бу рақамли даврда энг муҳим муваффақиятлардан бири бу ташкилий жиҳатдан эпчилликдир.

Яъни биринчи трансформация бўлган, рақамлашган банк мижозларни жалб қилишда рақобат сезмайди. Рақамли ривожланиш стратегиясини барқарор олиб бориши ва кўп даромадга эришгани натижасида бозорга мослашувчанлиги ортади.

Рақамли трансформация қилиш билан бир қаторда, банклар учун жуда муҳим бўлган жиҳатлардан бири, мавжуд бўлган рискларни бошқариш ва унинг мавжуд экотизимга таъсирини рақамли ёрдамчилар ёрдамида аниқлаш чораларини кўриш керак.

Хулоса ўрнида айтиш мумкинки, банк соҳаси сўнгги йилларда электрон бизнес дунёсида етакчи ўринни эгаллаб келмоқда. Электрон банк инқилоби чегара миқёсини кенгайтириш ва янги имкониятларни яратиш орқали банк ишини тубдан ўзгартирди. Шунини таъкидлаш керакки, электрон банк мижозлар ва банкларга жуда кўп имтиёзлар беришига қарамай, анъанавий банк рискларни ҳам кучайтиради. Ривожланган мамлакатлар билан таққослаганда, ривожланаётган мамлакатлар электрон банк ташаббусларини муваффақиятли амалга оширишга таъсир қиладиган кўплаб тўсиқларга дуч келмоқдалар.

IV БОБ. БАНКЛАРНИ ТРАНСФОРМАЦИЯ ҚИЛИШ ШАРОИТИДА МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ

4.1-§. Банкларни трансформация қилиш шароитида масофавий банк хизматларини илғор хориж тажрибаси асосида такомиллаштириш

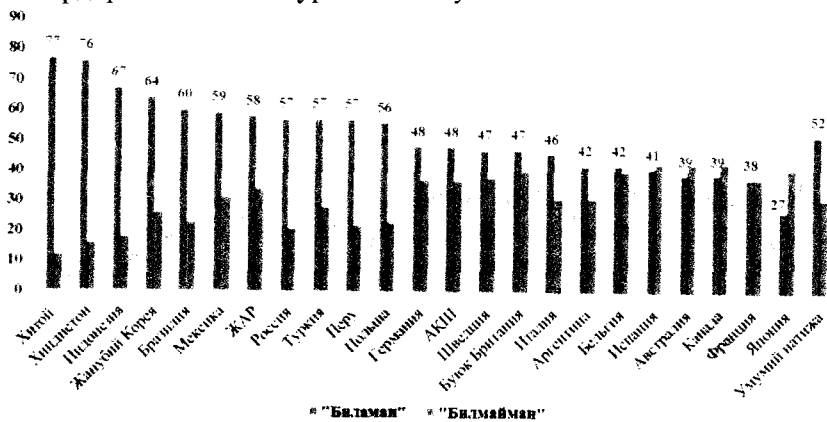
Жаҳон амалиётида қўлланилаётган замонавий банк хизматларини жорий қилишда бошқа амалиётдан тўғридан-тўғри кўчириш эмас, балки уни банкка, мижозларга ва жамиятга мослаштириш, шунингдек, бу бўйича бошқа ривожланган мамлакатлар билан бир қаторда фаолият юритиш, изланишлар олиб бориш зарур. Информацион оқимларнинг тезлик билан ҳаракатланаётган ва янгидан-янги тадқиқотлар ўтказиш учун имкониятлар, шароитларнинг мавжудлиги, шунингдек мижозлар ва банкларнинг бунга тезлик билан тайёр бўлаётгани фикримизга асос бўлади. Банк хизматларини, хусусан, интернет-банкнинг хизматини такомиллаштириш мақсадида интернет-банкнинг хусусида назарий қарашлар, хорижий олимлар фикрларидан фойдаланиш самарали бўлади. Банк хизматларини, хусусан масофавий банк хизматларининг ривожланганлик даражаси, унинг мижозлар томонидан кенг қўлланилиши билан белгиланади.

Масофавий банк хизматлари тўғрисида хабардорлик даражасига, банк мижозлари томонидан олинган турли маълумотлар таъсир кўрсатади. Моҳаммади Х., Моҳд Дауд Н., Кассим М., Эзалин Н., Саид М., Ван В.С.Р., Моҳд Нур М.М.¹⁶³ лар каби мутахассислар томонидан ўтказилган тадқиқотларда ҳам мижозларнинг хабардорлик даражаси юқори бўлиши, масофавий банк хизматларининг фойдаланувчи учун ҳам фойдали эканлигини англашга ёрдам беради. Бошқача қилиб айтганда, банк мижозларини масофавий банк хизмат турлари бўйича хабардор қилиши ва уларни бу хизматларга қизиқтириш масофавий банк

¹⁶³ Mohammadi, H., 2015. A study of mobile banking loyalty in Iran. *Comput. Hum. Behav.* 44, 35–47, Mohd Daud, N., Kassim, M., Ezalin, N., Said, M., Wan, W.S.R., Mohd Noor, M.M., 2011. Determining critical success factors of mobile banking adoption in Malaysia. *Aust. J. Basic Appl. Sci.* 5 (9), 252–265.

хизматларининг оммалашшига ижобий таъсир кўрсатади.¹⁶⁴

Хусусан, «Ipsos Global Trends» томонидан 23 мамлакатдан 18180 нафар одам жалб қилинган ҳолда, инсонларнинг мобил тўловлар тўғрисида хабардорлик ҳолати бўйича тадқиқот олиб борди. Тадқиқот натижаларига кўра, дунё бўйича фойдаланувчиларнинг ярмидан зиёдроғи, яъни 52%и бозорда тақдим этилган мобил тўлов хизматларидан хабардор эканлигини кўришимиз мумкин. Лекин фойдаланувчилар миқдори мамлакатлар кесимида турлича эканлигини кўришимиз мумкин. Солиштириб ўтсак, смартфонлар орқали тўловларни амалга оширишга алоқадор барча хизматлар борасида ривожланаётган мамлакатлар фойдаланувчилари ривожланган мамлакатлардагига нисбатан кўпроқ хабардор эканлигини кўришимиз мумкин.



4.1-расм. «Сиз хизматлар бозорида мавжуд бўлган барча мобил тўлов хизматлари ҳақида биласизми?» сўровномаси натижалари (фоизда)¹⁶⁵

Сўровнома натижаларидан кўриш мумкинки, мобил тўлов хизматларидан энг кўп хабардор бўлган фойдаланувчилар Хитойда (77%) истиқомат қилишар экан. Кейинги ўринларни Ҳиндистон

¹⁶⁴ Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2016). Customers' intention and adoption of telebanking in Jordan. *Information Systems Management*, 33(2), 154–178.

¹⁶⁵ «Ipsos Global Trends» томонидан ўтказилган тадқиқот натижалари асосида тузилди.

(76%) ва Индонезия (67%) эгаллади. Етакчиликнинг кейинги ўринларида Жанубий Корея (64%), Бразилия (60%), Мексика (59%), Жанубий Африка Республикаси (59%) ҳамда Россия, Туркия ва Перу (57% дан) турибди.

Европа мамлакатлари ичида 56% билан Польша етакчилик қилмоқда. Германия ва АҚШ да кўрсаткич 48% ташкил қилди. Сўнгра Швеция ва Буюк Британия (47%), Италия (46%), Аргентина ва Бельгия (42%), Испания (41%), Австралия ва Канада (39%), шунигингдек, Франция (38%) турибди. Ушбу рўйхатнинг сўнггини Япония давлати 27%ни ташкил этган (4.1-расмга қаранг).¹⁶⁶

Сўнги йилларда банклар глобал миқёсда рақамли банк имкониятларини фақат фронт офис учун 9,7 миллиард АҚШ доллар сармоя киритдилар. Кўплаб чакана банклар учун онлайн банкинг ва мобил алоқа каналлари филиаллар ва банкоматлардан кўра муҳимроқ саналмоқда.

Дунё бўйлаб банклар рақамли технологияларга киритилган сармоялар мижозларни жалб қилиш ва рақамли технологиялар сезиларли даражада фойда келтириши мумкинлигини аллақачон англамоқдалар. Масалан, ҳозирги кунда Bank of America депозитларни филиаллар орқали жалб қилганидан кўра ўз уяли алоқа каналлари орқали кўпроқ жалб қилмоқда. Bank of America бош директори Браян Мойнихан қайд этишича, рақамли банкларга сармоя киритиш мижозлар эҳтиёжини қондиришга тўлақонли ёрдам берган.

Аmmo банк мижозларининг янги маҳсулот ва хизматлардан қониқиши нисбийдир. «Apple», «Amazon» ёки «Google» каби етакчи технологик брендлар рақамли алоқанинг олтин стандартига айланганлиги сабабли, кўплаб истеъмолчилар энди ушбу брендлар билан банкларига қараганда кучли ҳиссий алоқага эга. Агар банклар ўз функциялари ва мижозларини сақлаб қолишни истасалар, улар рақамли тажрибани қўллаш натижасида хизматлар жозибадорлигини яратиши керак, бу эса охир-оқибат мижозларни жалб этиш ва сақлаб қолишда аҳамиятли бўлиши мумкин.

2018 йилнинг иккинчи чорагида Хитой тижорат банкларида мобил банк хизматлари орқали 14,92 млрд. транзакция амалга

¹⁶⁶ <https://www.ipsosglobaltrends.com/mobile-payments-taking-off-globally/>

оширилган бўлиб, шулардан 73 фоизи Хитой Халқ банки ҳиссасига тўғри келган. Ушбу транзакциялар натижасида 62,88 триллион юан (9,15 трлн. АҚШ доллар) тўловлар амалга оширилган.¹⁶⁷ Бу ўтган йилнинг шу даври билан таққосланганда 60,0%га кўпроқдир. Ўсиш, асосан, Хитойдаги мобил қурилмалар фойдаланувчилари сони кўпайиши ҳисобидан амалга ошган. 2018 йил апрель ойининг якуни ҳолатига кўра, мамлакатда мобил телефонлар фойдаланувчилари сони 1,35 млрд.ни ташкил қилиб, улардан 1 млрд. фойдаланувчи интернет тармоғига уланган. Стационар компьютердан амалга ошириладиган онлайн банк хизматлари орқали тўловлар 8,17%га ўсган ва 658,78 трлн. юанни ташкил қилган.

«2018 Payments System Operation Overall Situation Report» ҳисоботида кўра, 2018 йилнинг 18 март ҳолатига, Хитой молиявий муассасаларида 7,6 млрд. актив банк пластик карталари (ўтган йилнинг шу даврига нисбатан ўсиш ҳажми 13,5%) мавжуд бўлиб, улардан 686 млн. тасини кредит карталар ташкил этган.¹⁶⁸

Дунёда мобил мосламаларнинг ривожини ва улардан фойдаланиш мислсиз даражада ривожланмоқда, мобил тўловларни амалга ошириш имконияти эса энг қулай ва қизиқарли функциялардан бири саналмоқда. Хусусан, мобил тўловларнинг ўсиш тенденцияси юқориламоқда ва яқин келажакда банк карталари ёрдамидаги тўловларга яқинлашиб қолиши мумкин.

Аста-секин «Walmart Pay», «Samsung Pay», «Paypal, Paytm» ва «ZipCash» мобил телефонлари орқали тўловларни амалга ошириш оммалашиб борди. Бунга сабаб сифатида мобил телефонлардан фойдаланиш бугуннинг янада кучайиб бораётган алоқа воситаси эканлигидадир. Статистик маълумотларга кўра, 2015 йилда дунёда 4,77 млрд. мобил телефон мавжуд бўлган бўлса, 2019 йилга бориб бу кўрсаткич 5,11 млрд.га етган.

Ахборот технологиялари бозорига ихтисослашган «Gartner Group» тадқиқотчи ва консалтинг фирмасининг тахминларига кўра, 2018-2021 йилларда мобил тўловларнинг бутун дунёдаги йиллик ўсиши 35% микёсида кузатилади, бу бозорнинг ҳажми 2017 йилда 721 млрд. АҚШ долларини ташкил этади, фойдаланувчилар

¹⁶⁷ http://www.xinhuanet.com/english/2018-08/25/c_137417943.htm

¹⁶⁸ <http://www.chinabankingnews.com/2019/03/19/per-capita-credit-card-ownership-in-china-hit-5-46-in-2018-average-card-spending-at-12200-yuan/>

сони эса 450 млн. кишига чиқади. Ундан ташқари, «Gartner Group» компанияси тадқиқотида 2013 йилда NFC технологияси ёрдамидаги тўловлар 4,9 млрд. АҚШ долларни ташкил этди, жорий йилда эса бу рақам 8,2 млрд. АҚШ долларгача ва 2016 йилда 21,9 АҚШ долларгача чиқиши мумкинлиги тахмин қилиняпти.¹⁶⁹

Йилдан-йилга мобил иловаларнинг тўлов тизимидаги ўрни кескин тарзда ўсиб бормоқда. Айтиш жоизки, 2017 йилда банк мижозлари томонидан текин юклаб олинган мобил дастурларнинг сони 178,1 млрд.ни, 2018 йилда 205,4 млрд.ни ташкил этган бўлса, 2022 йилга бориб 258,2 млрд.га етиши прогноз қилинмоқда. Шу билан бирга пуллик юклаб олинган мобил иловалар 2012 йилда 2,78 млрд.ни ташкил этган бўлса, 2017 йилда 14,78 млрд.ни ташкил этган. Табиийки, пуллик юклаб олинган мобил иловалар даромаднинг ошишига олиб келади ва 2015 йилда 69,7 млрд. АҚШ доллардан 2020 йилга бориб 188,9 АҚШ долларга етиши прогноз қилинмоқда. Бугунги кунда ҳам мобил иловаларни янада илғор дастурий таъминот, қўшимча қурилмалар ва янада мураккаб ишлаб чиқиш воситалари устида доимий изланишлар олиб борилмоқда. Глобал миқёсда мобил иловаларни яратиш молиявий хизматлар бозорида 2016 йилдан 2022 йилгача 14 фоизга ўсиши кутилмоқда.¹⁷⁰

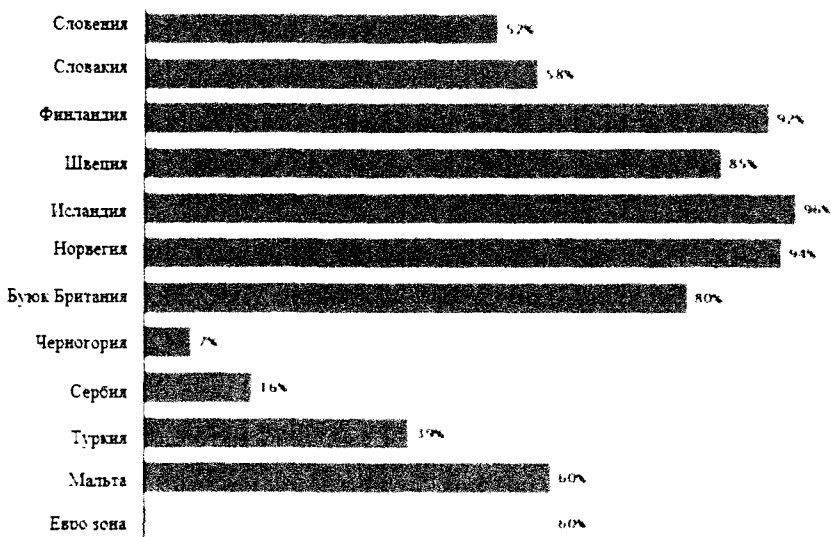
Бугунги кунда мобил телефонлар инсон ҳаётида ажралмас воситага айланиб бормоқда, яъни маълумотларни ўқишда, интернет тизимида уланишда, электрон почталарни текширишда, керакли маълумотларни юклаб олишда, иш қидиришда, ҳаридларни амалга оширишда, тўловларни амалга оширишда ва бошқа бир қанча амалларни амалга оширишда инсониятнинг кўмакчисига айланиб бормоқда. Айниқса, мобил телефонлардан исталган жойда ва исталган вақтда, яъни уйда, ишда, автобусда, кинода ва бошқа жойларда ҳам фойдаланишнинг қулайлиги ҳар қандай тўлов учун идеал тўлов восита эканлигидан далолат беради.

Лекин Европа давлатларида онлайн-банкнинг фаолияти шиддат билан ривожланмоқда. Бугунги кунда Европада тўлов тизимида кенг фойдаланилаётган тўлов турлари мобил тўлов тизими ва

¹⁶⁹ <https://www.mobilepaymentstoday.com/articles/spanning-the-globe-with-mobile-payments/>

¹⁷⁰ Mahavir Jain. Trend Report: Mobile App Development in 2018. January 17, 2018.

онлайн–банкнинг турлари бўлиб, банклар ёки бошқа молия институтлари мижозларига веб-сайтлари орқали кенг миқёсли молиявий хизматларни кўрсатишга имкон беради. Қуйидаги 4.2-расм маълумотларидан шунини кўришимиз мумкинки, 2021 йил 1 январь ҳолатига Европа бозорларида онлайн–банкнинг фаолияти ҳолати келтирилган. Исландия, Норвегия ва Финландия давлатлари аҳолисининг 90 фоизидан ортиғи онлайн–банкнинг хизматлари орқали банк хизматларини амалга ошириши Европада банк хизматларини онлайн–банкнинг орқали амалга ошириш рейтингини бўйича етакчи мамлакатларга айланди.¹⁷¹ Европа зонасида онлайн – банкнингдан фойдаланиш ўртача 60 фоизни ташкил этади.



4.2-расм. Европа бозорларида онлайн–банкнинг фаолиятининг ҳолати¹⁷²

Банк мижозлари банк веб-сайтига боғланиш орқали кенг миқёсли молиявий хизматлари амалга оширади. Вақт ўтиши билан

¹⁷¹ Европа Комиссияси «Eurostat» маълумотлари.

¹⁷² <https://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/>

Европада ушбу электрон тўлов хизматига ишонч ортиб борди. Натижада, Дания, Германия ва Австрия каби давлатларда нақд пулдан фойдаланиш сезиларли равишда камайиш юз берди.

Буюк Британиянинг «Worldpay» процессинг компанияси факатгина смартфон ёрдамида тўлов қабул қилишнинг янги усули синовдан ўтказилаётгани ҳақида маълум қилди. Мобил телефондан тўловларни қабул қилиш махсус дастурий таъминот ва контактсиз NFC-модули кўмагида янги «My Business Mobile» хизмати орқали амалга оширилади. Натижада, mPOS-терминалларида фойдаланишга зарурат қолмайди. Сотувчилар кўшимча ускуналардан воз кечиб, ўз мобил телефонларига мобил иловани юклаб олишлари етарли бўлади. Бу орқали Лондонда ҳажман катта бўлмаган майда харидларни амалга оширишда сотувчилар смартфонлардан тўловларни қабул қила олиши муҳим аҳамият касб этади.¹⁷³

Интернет-банкнинг ҳам ҳозирги кунда шиддат билан ўсмоқда, чунки у фойдаланувчиларга бераётган қулайликлари ҳар бир фойдаланувчига макул бўлмоқда. «Synovate Comcon» компанияси россияликларнинг масофадан банк хизматларидан фойдаланиш соҳасида ўзининг тадқиқоти натижаларини чоп этди ва унга кўра Россиядаги фаол интернет фойдаланувчиларнинг салкам ярми айнан интернет-банкнинг афзал кўраркан. Хусусан, смартфонлардан фойдаланадиганларнинг салкам учдан бири мобил-банкнингдан фойдаланади ва бешдан бири эса иккала хизматдан баравар фойдаланади.¹⁷⁴

Хусусан, Австралиянинг «Заҳира Банки» раиси Филлип Лоу нақд пуллар бугунги кунда самарали тўлов воситаси эмаслигини таъкидлаб ўтди. Унинг фикрича, яқин келажакда нақд пуллар орқали тўловлар фавқулотда вазиятлардагина амалга оширилади. Шунингдек, Австралияда «Янги тўлов платформа»сининг пайдо бўлиши билан тўловлар сонининг ўсиши кузатилди. Кунига 400 мингта «Янги тўлов платформа»си орқали ўтказмалар ва 2 миллиондан ортиқ PayID ларнинг ҳам рўйхатдан ўтаётганлигини

¹⁷³ <https://psm7.com/news/mobilnye-platezhi-v-kitae-prodolzhayut-bit-rekordy.html>

¹⁷⁴ <https://www.vedomosti.ru/technology/articles/2015/07/21/601456-runet-podnyalsya-v-tsene>

таъкидлади.¹⁷⁵ Ушбу ҳолатда электрон тўловларнинг ҳавфсизлигига алоҳида эътиборни кучайтириш талаб қилинмоқда. Натижада, нақд пул бирлиги тўлов операцияларида камдан-кам учрайдиган ҳолатлардагина ишлатилиши кайд этилди. Таъкидлаш жоизки, қоғозли чекларни мижозларга тақдим этиш сезиларли равишда қисқарган бўлиб, бир австралиялик учун йилига атиги учта тўлов тўғри келди.

Дўконларда ушбу хизмат турининг пайдо бўлиши харидор учун бир қатор қулайликлар келтириб чиқаради. Харидор сотувчининг ўз мобил иловиси орқали шакллантирилган QR-кодни сканер қилиши керак бўлади, холос. Ўз навбатида сотувчи тўлов амалга оширилгани тўғрисидаги маълумотни текширади ва ПИН-код ёки бармоқ излари орқали жараёни тасдиқлайди. Сотувчи ва харидор транзакция натижалари тўғрисида ўша вақтнинг ўзида хабар олади, ўтказилган маблағ эса сотувчининг жорий ҳисоб рақамига ўтказилади.¹⁷⁶

Android, iOS ва Windows Phone операцион системали смартфонлар ёрдамида «Jiffy» сервисидан фойдаланиш мумкин. Ушбу сервис ўзининг тезлиги ва пул ўтказмалардаги қулайлиги билан ҳамда худуддаги р2р пул ўтказмалар соҳасидаги етакчи сервиси эканлиги билан ажралиб туради. Бундан ташқари, Visa тўлов тизимида ҳам QR-код орқали мобил тўловларни тўлаш имкониятини кенгайтирилмоқда. Ушбу тўлов тизимидан, асосан, ривожланган давлатларда фойдаланиб келинмоқда.

2020 йил COVID-19 пандимеяси натижасида ҳар бир соҳадаги молиявий қийинчиликларга қарамасдан, Шимолий Америкада FinTech нинг ўсиши кузатилди. Жаҳон банки маълумотларига кўра, АҚШ бозорининг ўсиши 21 фоизни ташкил этди. Канада ва АҚШ ҳам Top 10 Fintech бозорлари рўйхатида киритилган.

Канада бозори 37,5 миллион аҳолига эга ва Fintech бозорида 9-ўринни эгаллайди ва у Fintech бозорида асосий эътиборни Cryptocurrency & Blockchain, рақамли кредитлаш ва суғурта хизматларига қаратади.

¹⁷⁵ Maria Nikolova, Industry News, Technology, November 26, 2018, 8:44 am UTC, <https://financefeeds.com/australias-new-payments-platform-marks-rise-transactions-pace-rollout-major-banks-slow/>

¹⁷⁶ <https://www.finextra.com/newsarticle/30919/jiffy-moves-from-p2p-to-p2b>

АҚШнинг аҳолиси 329 миллионни ташкил этади ва Fintech бозорида 9,4 миллиард долларлик инвестициялари билан Топ 10 рейтингда биринчи ўринни эгаллаган. АҚШнинг Fintech бозорида тўловлар, хавфсизлик ва B2B Fintech ларга катта эътибор қаратган. АҚШдаги қимматли қоғозлар регуляторлари баъзи тажовузор мажбурловларни келтириб чиқариши мумкин, аммо бу АҚШнинг Fintech соҳасига инвестиция киритишдаги жозибадорлигини камайтира олмайди.

Европа давлатларининг бир нечтаси юқори рейтингларни эгаллаган, булар Буюк Британия, Швейцария, Голландия, Швеция, Литва ва Эстония давлатлари.

Европанинг энг катта Fintech марказларидан бири Лондон, Fintech стартаплари (20 дан ортиқ) кўплиги билан машҳур бўлиб, миллиардлаб Fintech бизнесларини ривожлантиради. Буюк Британиянинг Fintech соҳасидаги кучли томонларига алтернатив кредитлаш, блокировка ва крипто валюталари, тўлов тизимлари, шахсий молия ва бойликни бошқариш киради.

Шуни эслатиб ўтиш жоизки, баъзи тезлаштирувчи платформалари Fintechда аёллар сонини кўпайтириш ва гендер фарқини камайтиришга қаратилган.

Швейцария баъзан крипто-водий сифатида тасвирланган, йирик молиявий марказ сифатида тарихий обрўга эга, Швейцария 8,6 миллион аҳолига эга ва Blockchain дан ташқари Wealth Management ва Crowdfunding га эътибор қаратадиган Европанинг Fintech марказларидан бири.

Нидерландия рақамли тўловлар, инвестициялар ва муқобил кредитлаш билан машҳур, 17,1 миллион кишилик аҳолисининг аксарият қисми технологияларни яхши ўзлаштиришган.

Швед Fintech стартаплари, асосан, SME Banking¹⁷⁷ тўловлар ва необанклардир. Аҳолиси 10 миллион кишини ташкил этса-да, рақамли молиявий хизматлардан фойдаланувчилар сони, молиявий саводхонлик даражаси ва ижтимоий-демографик параметрлари потенциал даражада юқоридир.

Литва 2,8 миллион кишилик нисбатан кам аҳолиси бўлган давлат, шунга қарамаздан рейтингда юқори ўринда туради. Бирок,

¹⁷⁷ SME Banking – бу кичик бизнес ва ўрта бизнесга маслаҳат берадиган ва хизмат кўрсатувчи халқаро платформа.

унинг Вилносадаги йирик Fintech маркази ва мамлакатда жойлашган 170 дан ортиқ Fintech компаниялари Литвага ўз позицияларини мустақкамлашда ёрдам беришмоқда. Fintech бозорининг асосий йўналиши – қарз бериш, тўлов тизими ва замонавий банк иши кабилардир.

Эстониянинг Fintech соҳаси тўловлар, муқобил кредитлаш ва шахсий молияни бошқариш кабилар билан машҳурдир. Аҳолиси жиҳатидан Литвадан ҳам кичикроқ бўлган мамлакат (1,3 миллион киши) қулай инвестицион муҳитга эга йирик Fintech марказига айланиши мумкин бўлган давлатдир.

Осиё Тинч океани минтақасида Ҳиндистон RBSA Advisors томонидан дунёдаги энг тез ривожланаётган Fintech бозорларидан бири деб қайд этилди. 2020 йилнинг иккинчи чорагида Ҳиндистон 30 дан ортиқ Fintech битимларини ёпиш учун 647 миллион доллар инвестиция киритди. Худди шу даврда Хитойнинг Fintech инвестицияси 285 миллион доллар эди. Деярли 1,4 миллиард аҳолига эга бўлган мамлакатнинг сўнгги 10 йил ичида Fintech саноатида тўлов тизими, кредитлаш ва Wealth Management масалалари бўйича катта ўсишга эришди.¹⁷⁸

Сингапурнинг Fintech бозорига келсак: унинг асосий кучли томонлари Insurtech, тўлов тизими ва кредитлаш жиҳатларидир. Аҳолиси 5,8 миллион кишини ташкил қилади. 2019 йилда 735 миллион доллар давлат инвестициялари ва қулай солиқ сиёсати мамлакатда минтакавий Fintech саноатига сарфланган.

2018 йилда Амстердамда «Money2020» лойиҳаси бўйича Европанинг йирик «FinTech»чилари молиявий технология олами доирасидаги мавзуларни муҳокама қилиш учун учрашди. Қуйида учрашувдаги энг муҳим 5 та масалага тўхталиб ўтди:

- Мобил технологиялар. Сўнгги пайтларда мобил телефонлардан қўллаб одамлар фойдаланаётганлиги, одамлар учун ажралмас техник восита бўлиб қолганлиги сабабли, молиявий хизматлар ҳам ушбу алоқа воситалар доирасида ташкил этилмоқда. «PwC's 2018 Digital Banking Consumer Survey» маълумотларига кўра, одамлар ўз смартфонлари ёрдамида банк хизматларидан фойдаланишни афзал кўраётган одамлар сони ортиб бормоқда.

¹⁷⁸ <https://www.finextra.com/blogposting/20186/top-countries-for-launching-a-fintech-startup>

- Рақамли банклар. Мобил-банкнинг кескин тарзда ривожланиши натижасида филиаллар ва шаҳобчалар очмасдан фаолият кўрсатувчи рақамли банкларнинг кўпайишига олиб келди. Улар айниқса молиявий битимларни амалга оширишда смартфонлардан фойдаланадиган аҳоли қатлами орасида жуда машҳурдир. Рақамли банкларга «Revolut» ва «N26» мисол тариқасида келтириш мумкин. Ушбу банклар истеъмолчиларга пул маблағларини масофадан бошқариш имконини берадиган иловаларни тақдим этади. Шунинг таъсирида банк филиалларига ташрифлар йилдан-йилга пасаймоқда.

- Биометрик технологиялар. Рақамли иқтисодиёт асрида молиявий хизматлари саноати кибер-автоматларга нисбатан заифлашган. Шунинг учун «FinTech» саноати учун хавфсизлик биринчи ўринда туради. Фирибгарликларнинг олдини олишнинг йўлларида бири биометрик технологияларни қўллашдир. Бирок биометрик аутентификация қилишнинг ягона афзаллиги хавфсизлик эмас. Ушбу технология орқали иловага киришни осонлаштиради ва тезлаштиради.

- Блокчейн технологияси. Молиявий хизматлар сектори блокчейнни биринчилардан бўлиб кашф этди. Блокчейн технологиясидан фойдаланишда тизимнинг шаффофлиги туфайли кўпчилик «FinTech startup»лар қилинмоқда. Блокчейннинг яна бир афзаллиги, молиявий операцияларни автоматлаштирилган аккли шартномадир. Шунинг учун молиявий институтлар ушбу технологияга катта эътибор қаратилиши кутилмоқда.

- Сунъий интеллект. Аксарият экспертлар сунъий интеллектни яқин келажакда «FinTech»га катта таъсир ўтказишини таъкидламоқда. «FinTech» саноати сунъий интеллектдан фойдаланишига бир қатор сабаблар мавжуд. Аввало сунъий интеллект маълумотларни таҳлил қилиш каби вазифаларни автоматлаштирган, бу эса анча вақтни тежашга ёрдам беради. Бундан ташқари технология «chatbots» ва маслаҳатчи роботларни яратиш учун, мижозларнинг хатти-ҳаракатларини кузатиш орқали фирибгарликларни аниқлашда ҳам ишлатилади. Банк ходимлари учун овозли ёрдамчилар ишлаб чиқарилмоқда. «OCBC Bank» яқинда Сингапурда «Google» билан ҳамкорликда биринчи сунъий интеллект ёрдамида овозли банкни ишга тушурди. Бу мижозларга

кредитлари миқдорини ҳисоблаш, маблағларини бошқариш, банк янгиликларидан хабардор бўлиш, банкнинг яқин филиаллари ва банкоматлари тўғрисида маълумот олиш каби банк хизматларини суҳбатлашиши орқали амалга оширишга ёрдам беради.

Статистика компанияси томонидан ўтказилган сўнги ҳисоботга кўра, COVID-19 пайтида молиявий дастурлардан фойдаланиш бўйича глобал ўсиш Японияда энг кескин бўлди ва 55% ни ташкил этди. Жанубий Корея (35%), АҚШ (20%), Хитой (20%), Германия ва Италия (15%) улуш билан молиявий дастурлардан фойдаланиш пешқадамлик қилишди. Пандемиядан олдин ҳам молиявий технологияларга глобал инвестициялар кўпайиб борган эди. Хусусан, 2018 йилдаги 141 миллиард долларга, 2019 йилда эса нисбатан бир оз пасайиш бўлган, яъни 137,5 миллиард долларлик инвестициялар FinTech саноатига йўналтирилган.

Бугунги кунда банклар томонидан Fintech орқали қуйидаги фаолиятларини такомиллаштириш лозим. Ўзбекистон банк тизимида ҳам бу каби ислохатларни бошлаш ва соҳани ривожлантиришга асос бўлади.

1. Молиявий саводхонликни қўллаб-қувватлашга қаратилган ечимлар. Молия саноатининг ривожланишига фойдаланувчиларнинг қийинчилик, эҳтиёж ва талаблари туртки бўлади. Мижозларнинг мавжуд Fintech имкониятлари тўғрисида хабардорлиги қанчалик баланд бўлса, талабни қондириш имконияти шунча юқори бўлади. Масалан, яқинда ўтказилган EY¹⁷⁹ томонидан ўтказилган сўров натижаларига кўра, FinTech хизматларининг бешта асосий тоифадаги истеъмолчилар хабардорлиги қуйидагича:

- пул ўтказмалари ва тўлов тизими – 4 фоиз;
- бюджет ва молиявий режалаштириш – 29 фоиз;
- омонат ва инвестиция – 22 фоиз;
- қарз олиш – 24 фоиз;
- суғурталаш – 14 фоиз.

Банк мижозларига ўз пулларини қандай қилиб оқилона сарфлашни, харажатларини пул тежашни ва ундан фойда олиш учун шундай инвестиция қилишни ўргатиш лозим.

2. Биометрик хавфсизлик тизимлари. Мобил банк ва бошқа

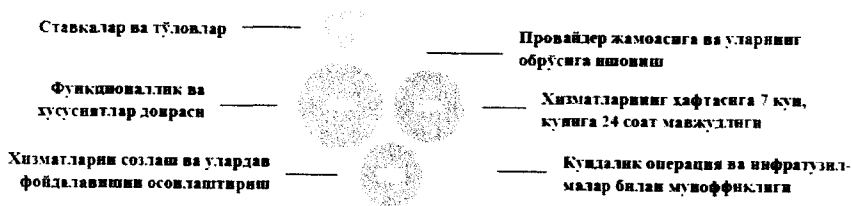
¹⁷⁹ EY – Global FinTech Adoption Index 2019

молиявий хизматлар кенг оммалашмоқда. Бу ўз-ўзидан ақл бовар қилмайдиган ютуқ бўлиб, айти пайтда хавфсизлик билан боғлиқ кўплаб муаммоларни юзага келтириб чиқариши мумкин. Шунинг учун айти пайтда кибержиноятчилик кундан кунга кўлайиб бормоқда.

Шунинг учун FinTech саноатида фаолият юритадиган ташкилотлар учун мавжуд бўлган барча хавфсизлик чораларини кўриш жуда муҳимдир. Биометрия - бу хавфсизликни кейинги даражага кўтаришнинг энг яхши усули, шунга қарамасдан фойдаланувчиларга уларнинг маълумотлари ҳимояланганлигига ишонч ҳосил қилишни таъминлаш лозим. Ҳозирги вақтда биометрия бозорида соҳага оид катта ривожланиш кузатилмоқда. Жисмоний алоқани ўз ичига олган биометрик сенсорлар ўрнига шахсий идентификацияни текшириш жисмоний алоқасиз ечимлар сенсорли бармоқ изларини ўқийдиган тизимлар бозорни эгалламоқда.

COVID-19 пандемияси шароитида нақд пулни ишлатмаслик тавсия этилаётганлиги сабабли биометрик тўлов карталари бозорининг ўсишига туртки бўлмоқда. Пандемиядан сўнг ҳам контактсиз молиявий карталар одатий ҳолга айланган эди, аммо контактсиз смарт тизимлар билан боғлиқ янада кўпроқ ўзгаришлар бўлиши керак.

3. Автоном молия. FinTech дастурлари автоном молия учун асосий қурилиш блоклари ҳисобланади. Улар одамларнинг пул билан ўзаро муносабатларини қайта шакллантиради ва қуйидаги расмда кўрсатилган имтиёзлар туфайли, айтганда, кўпчилигимиз учун танланган хизматларга айланади:



4.3-расм. Автоном молиянинг хусусиятлари¹⁸⁰

¹⁸⁰ <https://vilmate.com/blog/fintech-industry-trends/>

Молиявий технологияларнинг юқоридаги каби афзалликлари автоном молиянинг кейинги ривожланишларга замин яратади. Концепция жиҳатидан автоном молия ўзини ўзи бошқарадиган маблағлар ғояси атрофида айланади. Нафақат технология мижозларга пулларини қаерга сармоя киритиш, кредитни янада қулайроқ фоизли ставкада қандай тасдиқлаш ёки ортиқча хисобланган харажатлар бўйича ҳам бир зумда қарор қабул қилишда ёрдам беради, қисқача қилиб айтганда, фойдаланувчининг кўплаб вазифаларини бажаради.

Автоном молия дастурий таъминотга асосланган молиявий режалаштириш (пенсия мақсадларини белгилаш билан боғлиқ) ва ўзаро маблағларни бошқариш билан шуғулланадиган робомаслаҳатчиларга асосланган бўлган. Кейинчалик, улар автоматик равишда харажатларни тежайдиган дастурларга айланди ва охиरोқибат қарзларни бошқариш счимларига айланди. Асосан, автоном қисм – бу, FinTech хизматлари фойдаланувчи пулларини бошқариш учун сунъий интеллект технологияларидан фойдаланади. Бундай дастурлар мавжуд вариантларни алгоритмик равишда баҳолайди ва фойдаланувчига энг фойдали вариантлардан фойдаланишда ёрдам беради.

Очиқ банк иши. Очиқ банк – бу, инкилобий технология, бу FinTech ва банкларни бирлаштирган, муассаса бўйлаб маълумотлар тармоғини яратишга имкон беради. Тўғридан тўғри PSD2 (иккинчи тўлов хизматлари кўрсатмаси) билан банкларнинг ўз маълумотларини ишончли, стандартлаштирилган шаклда ваколатли ташкилотлар ўртасида осонроқ бўлишиш учун маълумотларини чиқаришга мажбур қилади. Бу истеъмолчиларнинг банк ва бошқа молиявий маълумотларини API¹⁸¹ ва AI (Artificial Intelligence) ёрдамида маълумотларни алмашиш орқали учинчи томон дастурлари орқали бошқариш имконини беради.

Ҳозирги кунда кўплаб фойдаланувчилар очиқ банк иши маъқул кўришмоқда. Маълумотларга кўра, очиқ банклар томонидан 2018 йилда 7,29 миллиард доллар ишлаб топилган ва

¹⁸¹ Бу дастурий таъминот ва моделларни яратиш учун ишлатиладиган воситалар ва протоколлар тўплами

2026 йилда 43,15 миллиард долларга етиши кутилмоқда. Молиявий институтлари FinTech асосида ривожланиши талаб қилинмоқда. Ушбу талабдан келиб чиқадиган бўлсак, очик банк иши мижозларига ўзларининг молиявий ҳисобварақларини бошқариш учун қулайроқ бўлиши учун чинакам консолидацияланган кўринишни тақдим этиши мумкин. Натижада, очик банк маҳсулотлари ва хизматларига кириш, молиявий қарорларни қабул қилишни яхшилашга, қарздорликни камайтиришга ва узок муддатли бойлик ишлаб чиқаришни яхшилашга ёрдам беради. Лекин, очик банк иши маълумотлар хавфсизлиги ва хавфсизликка таҳдидларни бошқариш билан боғлиқ баъзи ҳал қилинмаган муаммоларни келтириб чиқаради.¹⁸²

Рақамли банклар. Рақамли ёки FinTech банкларининг ўсиши энг сўнгги тенденциялардан биридир. Жисмоний филиали ёки хонаси бўлмаган ҳолда, ўзларининг барча банк хизматларини он-лайн режимида тақдим этадиган банклардир. Бунда мижозлар ташрифларни камайтириш, кўплаб ҳужжатлар, вақт ва харажатларини тежашга эришади. Шу билан бирга, мижозларга молиявий маблағларини бошқариш учун фақат шахсий компьютер ёки смартфон керак бўлади.

Мобил банк дастурлари бугунги кунда хизматлар бозор учун янгилик эмас. Бирок, бозорда етарли рақобатни сақлаб туришга қодир бўлиш учун фақат инновацион рақамли ёндашувлар, янги авлод молиявий стартапларини жорий этиш бўйича тадқиқотлар олиб бориш лозим. Ally, Revolut, Monzo, Monese ва бошқа кўплаб рақамли банк платформалари молия дунёсида тўлқинланишни келтириб чиқармоқда.

Рақамли банклар мослашувчанликнинг афзалликларига эга, бундан ташқари, улар одатдаги хизматларга қараганда анча паст нархларда инновацион хизматларни таклиф қилишади. Аслида, истеъмолчиларнинг банкларга ташрифи 2017 йилдан 2022 йилгача 36 фоизга камайиши ва мобил операциялар шу муддат ичида 121 фоизга ўсиши кераклиги ҳақида хабар берилган. Рақамли банклар анъанавий банклар учун ҳақиқий хавф туғдирмоқда десак муболаға бўлмайди, чунки улар ўзларининг маблағларини

¹⁸² <https://vilmate.com/blog/fintech-industry-trends/>

бошқаришнинг оддий усулларидан фойдалана оладиган ёшроқ, интернетни яхши биладиган мижозларни жалб қилишади.

Овозли технологиялар. Баъзилар, аксарият ҳолларда кундалик равишда ҳал қилишлари керак бўлган ҳамма нарсалар учун суҳбатга ўхшаш платформаларни хоҳлашади. Бундай тажрибани тақдим этиш учун овозли ёрдамчилар аллақачон мавжуд. AI да ишлайдиган овозли технология нафақат об-ҳаво маълумотини айтиб бериш ёки кўшиқ куйлаш, балки банк соҳасида мижозларга хизмат кўрсатади.

Биринчидан, овозли ёрдамчилар фойдаланувчи ҳисоб қайдномаси ёки карта баланси бўйича асосий маълумотларни тақдим этиш, одатдаги мижозларнинг саволларига жавоб бериш, такрорий тўловларни ўрнатиш, кўнғироқларни туркумлаш ва мижозларни керакли жойларга йўналтириш орқали автоматлаштирилган ёрдам агенти сифатида хизмат қилиши мумкин.

Иккинчидан, мижознинг овози тўловларни авторизация қилиш учун биометрик маълумотлар сифатида ишлатилиши мумкин, бу овозли тўловлар деб ҳам аталади. Истеъмолчилар банк билан тобора қулайроқ алоқада бўлишади. Шу билан бирга овозни таниб олиш талаби ва провайдерларнинг фойдаланувчи хавфсизлигини йўқотмасдан яхши ишлашини назорат қилиш керак.

RegTech (Regulatory technology) молиявий хизматлари. RegTech тартибга солиш технологиялари бўлиб, молиявий соҳани тартибга солинадиган технологик ютуқларни амалиётга тақдим қилиш орқали меъёрий муҳитни яхшилайти. Иқтисодиётнинг барча соҳасида регулятив назорат барча нарсадан устун, шунинг учун катта йўқотишлар қилмаслик учун учун ташкилотлар бу каби технологияларга катта маблағлар сарфламоқда.

RegTech банклар ва бошқа молия институтларига маъмурий харажатларни кескин камайтириш, мижозларни ҳимоя қилиш ва барча учун молиявий барқарорликни таъминлашга хизмат қилади. Бунинг устига, технология тезкорлиги, интеграл кучи ва аналитик қобилиятларга эга.

Техник жиҳатдан айтганда, тартибга солишда жуда катта маълумотларни технологиялар имкониятлари асосида автоматик ўрганишларни амалга оширади. Шундай қилиб, муаммоли ҳолатларни аниқлаш ёки ҳаттоки фирибгарликни фош этиш

осонроқ бўлади.

«Mastercard»нинг раис ўринбосари Анна Карринс овозли суҳбатлар тижоратда «Овоз технологияси «Fintech»да фавкулотда муҳим роль ўйнайди, чунки у дангаса истеъмолчилар тажрибасига айланди» деди. Аммо бундай ҳолатда томонлар орасида ишонч бўлиши керак.¹⁸³

Ҳозирги кунда «PayPal» тўлов тизимини амалга ошириш учун, минглаб сайтлардан иловаларини юклаб олиб, фойдаланувчиларга ҳар қандай жойдан молиявий операцияларни амалга ошириш имконини беради. «Apple Pay» тўлов тизимида iOS фойдаланувчилари учун тўловларни NFC ёқилган кредит карта ва терминаллар билан «tap-and-go» хизмати орқали амалга ошириш имконини беради. «Samsung Pay» эса нафақат NFC орқали тўловларни амалга оширади, балки магнит чизиқли терминалларда ҳам амалга оширилади. «Google Android Pay»да фойдаланувчилар ўзларининг дебит ва кредит карталарини «Android Pay» иловасига бир мартага юклайди ва кейинчалик тўловларни смартфонни орқали амалга ошираверади.¹⁸⁴

«Starbucks» ва «Walmart» каби Американинг халқаро онлайн тўлов тизимлари содда харидлар учун тўловларни осонлаштирувчи мобил иловаларини муваффиқиятли ишга туширишди. Ривожланаётган мамлакатларда тўловларни амалга ошириш учун смартфонлардан фойдаланиш оммалашмоқда. Буни куйида бир неча ривожланаётган мамлакатларда турли мобил тўлов усулларини ва уларнинг оммавийлашуви сабабларини кўриб чиқамиз:

Хитойда «AliPay», «TenCent's WePay» ва «WeChat» каби жуда кўплаб машҳур тўлов усуллари мавжуд. Хитой уяли алоқа воситалари бозорида жадал ўсаётган давлатлардан бири, мамлакатда интернет тезлиги ҳам жадал ўсиши смартфонлар сонининг ортиб бориши билан боғлиқ.

Хитойликлар бегона хорижлик «Apple Pay» ва «Samsung Pay» каби тўлов шаклига ишончсизлик билан қарайди, шунинг учун

¹⁸³ <https://www.forbes.com/sites/quora/2018/09/25/everything-you-need-to-know-about-the-top-five-fintech-trends-of-2018/#47585eb96b93>

¹⁸⁴ <https://www.mobilepaymentstoday.com/articles/spanning-the-globe-with-mobile-payments/>

уларнинг Хитой бозоридаги фаолияти қисқартирилди. Хитойда пул ўтказмаларни ва тўловларни амалга оширишда ишончнинг камлиги, уларнинг «Cash on delivery» (COD)¹⁸⁵ тўлов усулини афзал ҳисоблайди. Сўнгги пайтларда мобил тўлов усуллари ҳам Хитойда хавфсиз тизим сифатида оммалашмоқда.

Ҳиндистонда ҳам «Paytm», «ikaz», «Mobi Kwik», «Oxigen» ва шу каби бошқа турли мобил тўлов хизматлари мавжуд. Ушбу провайдерларнинг тарқалиши сабаби, дастлаб персонал компьютерлар ва ноутбукларнинг веб қурилма сифатида фойдаланилганлиги ва ҳозирги кунда эса фойдаланувчиларнинг қарийб 60 фоизи мобил телефонлар орқали интернетдан фойдаланмоқда. Лекин Ҳиндистонда мобил телефонлардан фойдаланувчилар сони кўп, лекин, интернет тезлигининг 2G эканлиги, мамлакатда 13 миллиондан ортиқ чакана савдо шаҳобчалари мавжуд бўлса-да, тадбиркорлар учун бироз қимматироқ бўлган POS терминаллари сотиб олиш учун ҳеч қандай имтиёз мавжуд эмас.

Африка китъаси давлатларида энг кенг тарқалган тўлов тизими «M-Pesa» мобил-банкнинг бўлиб, мобил телефонлардан фойдаланиб пул ўтказмалари, микрокредитлаш, пул маблағларни депозитга қўйиш ва олиш, товар ва кўрсатилган хизматларга тўловлар қилиш ва бошқа молиявий хизматларини амалга ошириш имконини беради.¹⁸⁶

«SOL Wallet» FinTech startup компанияси Жанубий Африкада янги мобил ва вебга асосланган банк хизматини 2019 йилнинг март ойида синовдан ўтказди. Компания маълумотларига кўра, бир қатор банк хизматлари, жумладан, жамғарма, тўловларни амалга ошириш, маблағларни ва харажатларни бошқариш, кўшимчасига кўп валютали ҳисоб-китобларни амалга ошириш, валюталарни банклараро тарифлар бўйича сотиб олиш ва сотиш, савдо криптокредитлар, коммунал ва хизмат кўрсатишлар учун тўловларни амалга ошириш учун мобил иловани юклаб олиш кифоя қилади.

¹⁸⁵ «Cash on delivery» COD – почта орқали берилган буюртмани олдиндан эмас, балки маҳсулот жўнатилиши билан амалга оширилади. Агар товар етиб келмаса пул қайтариб жўналилиб юборилади. Дастлаб тўлов нақд пулда кейинчалик чекларда, кредит ва дебет карталарда амалга оширилди.

¹⁸⁶ <https://www.mobilepaymentstoday.com/articles/spanning-the-globe-with-mobile-payments/>

«SOL wallet's» компанияси бош деректори Борис Фрисктер «Анъанавий банклар сизнинг пулингиз учун кўриқчи сифатида яхши, аммо кундалик тўловларни амалга оширишда улар яхши эмас чунки улар сизга диққат билан хизмат кўрсатмай туриб, юқори комиссиялар ва мураккаб тўловларни талаб қилишади» деб таъкидлади.¹⁸⁷ Янги хизматларга кўра, хизмат кўрсатишда ҳеч қандай ҳақ олинмайди. Банк, шунингдек, мижозларга харажатларни бошқаришга ва акцияларни сотиб олиш ва бошқа молиявий операцияларни амалга ошириш имкониятларини режалаштирмоқда.

Умуман олганда, Ўзбекистонда ҳам мобил телефонлар сонининг 20 млн. донадан ошганлиги, яъни вояга етган ҳар бир аҳолида мавжуд эканлиги, тўловларни амалга оширишда махсус дастурий таъминот ва контактсиз мобил иловалар орқали амалга ошириш лозим. Бунинг натижада биринчидан, mPOS-терминалларида фойдаланишга зарурат қолмайди, иккинчидан, сотувчилар кўшимча ускуналардан воз кечади, учинчидан, банклар учун катта харажатлар эвазига банк технологиялари ва воситаларни сотиб олишга мажбур бўлмайди, тўртинчидан, ўз мобил телефонларига биргина мобил иловани юклаб олиш кифоя қилади.

Улардан ташқари, бугунги кунда мобил тўлов усуллари миллионлаб одамларга расмий молиявий тизимларга кириш имконини бермоқда. Дарҳақиқат, бу турдаги тўлов тизимларнинг таракқий этиши банкларнинг филиалларини кўпайтиришга зарурат қолдирмайди ва харажатларининг қисқартиришига олиб келади.

4.2-§. Банкларни трансформация қилиш шароитида масофавий банк хизматларини ривожлантириш йўллари

Бугунги кунда банклар замонавий банк технологияларини ривожлантириш, хизмат кўрсатиш доирасини кенгайтириш, мижозларга тезкор хизмат кўрсатишни таъминлашга катта эътибор қаратиб келмоқда. Буни банкларнинг мижозларига

¹⁸⁷ <https://www.mobilepayments.today.com/news/sol-wallet-testing-mobile-banking-rollout-for-south-africa-during-q1-2019/>

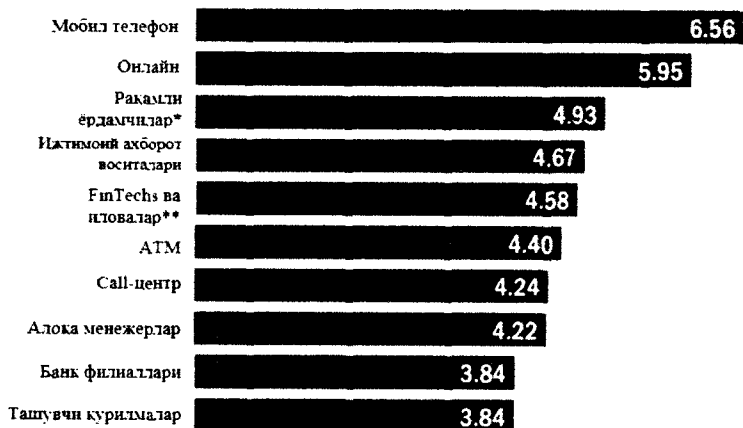
масофавий банк хизматларини кенг миқёсда кўрсатиб келаётгани ҳам исботлаб турибди. Айтиш ўринлики, банклар мазкур йилнинг ўзида бу борадаги фаолиятини янада кенгайтириб, мижозларга кўшимча қулайликлар яратиш натижасида Ўзбекистонда масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилар (жисмоний ва юридик шахслар) сонининг ортиб боришига эришмоқда.

Натижада, масофавий банк хизматларини кўрсатиш самарадорлиги ва сифатининг ошириши, банкларнинг мижозларига хизмат кўрсатиш кўлами ва ҳудудий чегарасиз хизмат кўрсатиш имконини яратади. Банкларнинг харажатларини тежаши, фойда ва самара кўришга олиб келади. Айниқса, бутун дунё бўйлаб иқтисодиётнинг технологик жиҳатдан ривожланиб бораётган шароитда Ўзбекистон банк тизимида ҳам замонавий молиявий технологияларни ривожлантиришни тақозо қилади. Бунинг учун эса даставвал, бу борадаги норматив-ҳуқуқий базани яратиш талаб этилади.

«Ташкилотлар илғор технологиялар, очик банк амалиётларни¹⁸⁸ ёки янги тўлов тизими имкониятларини ўрганишга қарор қиладими ёки йўқми, келгусида барча банк амалиётлари ечимлари аниқ маълумот ва илғор таҳлилга мустаҳкам асосланади. Истеъмолчи, сиз уларни билишингизни, уларни тушунишингизни ва уларга эътибор беришингизни кутмоқда ... ва яхшироқ тажриба яратиш учун маълумотлар ва мукаммал таҳлиллардан фойдаланишингиз мумкин» дея таъкидлади «Digital Banking Report» ҳисоботи раҳбари ва нашриётчиси Жим Мароус.¹⁸⁹

¹⁸⁸ Очик банк амалиёти - бу амалий дастурий интерфейслардан (API) фойдаланиш орқали молиявий муассасаларни маълумотлар билан таъминлайдиган тизим.

¹⁸⁹ Copyright 2017: DIGITAL BANKING REPORT (ISSN 2375-3455) is published by DBR Media LLC, 8803 Brecksville Rd., STE 7-223, Brecksville, OH 44141, USA. Phone: +1 (216) 218-4257



*Ботлар, овозли қурилмалар ва бошқалар.

**Учинчи томон ишлаб чиқарувчиларининг каналлари ёки иловалари.

4.4-расм. 2022 йилга келиб банк хизматлари учун алоқа каналлари прогнози¹⁹⁰

Масофавий банк хизмат турларини кенгайтириш бир нечта йўналишлар бўйича амалга ошириш мумкин. «Efma-Infosys Finacle Digital Banking Report Survey 2018» ҳисоботиغا кўра 2022 йилга келиб, банк хизматларини амалга ошириш учун энг муҳим алоқа каналлари бўлиб мобил-банкнинг, онлайн хизматлар, рақамли ёрдамчилар, ижтимоий ахборот воситалари, FinTechs ва иловалар, АТМ, Call-центр, алоқа менежерлари, банк филиаллари ва ташувчи қурилмалар ташкил этади. Буларнинг ичида энг оммалашши кутилаётгани мобил-банкнинг бўлиб, фойдаланувчилари сони 2022 йилга келиб 6,56 млрд.ни ташкил этиши, онлайн хизматлардан фойдаланувчилари сони 5,95 млрд.ни, рақамли ёрдамчилар яъни ботлар, овозли қурилмалар ва бошқалардан фойдаланувчилар сони 4,93 млрд.ни ташкил этиб, улар етакчи учликни ташкил этган. Ҳатто, бу даврда банк хизматларини банк филиаллари орқали фойдаланувчилари сони 3,84 млрд.ни ташкил этиши янги тўлов

¹⁹⁰ Манба: Efma-Infosys Finacle Digital Banking Report Survey 2018

тизимлари ва янги тўлов технологияларининг аҳамияти ортиб бораётганидан далолат бермоқда (4.4-расмга қаранг).

Банкнинг молиявий хизматлари сифатини ошириш мақсадида банклар фаолиятига банк хизматлари самарадорлиги кўрсаткичларини жорий этиш лозим. Банк фаолиятига тааллуқли кўрсаткичларни ҳисоблаб ва эълон қилиб бориш банкларнинг стратегик ва тактик мақсадларга эришишда ёрдам беради.

Чунки банк хизматлари самарадорлигини ўлчаш ва баҳолаш қуйидаги афзалликларни ўз ичига олади:

- банк ходимлари фаолияти самарадорлиги ва уни ошириш;
- миждозлар жалб қилиш ва уларни сақлаб қолиш;
- миждозлар тажрибасини ошириш ва ўзаро билим алмашиш;
- банк хизматлари нархини камайтириш.

Бу борадаги дастлабки қадамлар Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Республика банк тизимини янада ривожлантириш ва барқарорлигини ошириш бўйича чора-тадбирлар тўғрисида»ги қарори ¹⁹¹ билан тасдиқланган чора-тадбирлар дастурининг ижроси юзасидан Ўзбекистон Банклар ассоциацияси тижорат банклари билан биргаликда амалдаги банк хизматларига белгиланган тарифларни қайта кўриб чиқди.

Бунда, асосий эътибор банкнинг рационал даромадлилигини таъминлаган ҳолда тижорат банклари тариф сиёсатларини оптималлаштириш ва шу орқали банк хизматлари жозибадорлигини ошириш ва янги миждозлар жалб этишга, энг асосийси, миждозлар билан яқин ҳамкорлик муносабатларини ўрнатишга қаратилди.

Ўрганиш натижаларига кўра, банк хизматлари бўйича тавсиявий тарифлар ишлаб чиқилди ва Ўзбекистон банк тизимида тариф сиёсатларини оптималлаштириш бўйича банклараро келишув имзоланди.

Таъкидлаш лозимки, банклараро келишувга асосан тижорат банклари банк хизматлари бўйича ўрнатилган тўловларни тавсиявий тарифларда белгиланган миқдорлардан асоссиз равишда оширмаслик ва ортиқча тарифлар ўрнатилишига йўл қўймаслик

¹⁹¹ Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 12 сентябрдаги «Республика банк тизимини янада ривожлантириш ва барқарорлигини ошириш бўйича чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПҚ-3270 сонли қарори

ҳамда банклар томонидан тасдиқланган тарифларни ўзларининг расмий веб-сайтларида жойлаштириш белгиланди.

Тавсиявий тарифларга мувофиқ 187 та хизмат тури кўриб чиқилиб, 63 та хизмат тури бепул амалга оширилиши, 86 та хизмат ҳақи 15 фоиздан 95 фоизгача арзонлаштирилиши, шунингдек хорижий валютада ўрнатилган 7 та хизмат ҳақи миллий валютага ўтказилиши юзасидан келишувга эришилди.

Банк хизматлари ҳақларининг бекор қилиниши, ўз навбатида тижорат банклари томонидан мижозларга хизмат кўрсатилишида қўшимча қулайлик яратиш билан бирга, аҳоли ва хўжалик юритувчи субъектларнинг пул маблағлари иктисод қилинишига хизмат қилади. Қайд этиш лозимки, тавсиявий тарифларга кўра, тижорат банклари томонидан кўрсатиладиган хизматлар учун тўловларнинг 18 таси 30 фоизгача, 23 таси 30 фоиздан 50 фоизгача, 24 таси 50 фоиздан 80 фоизгача, 21 таси 80 фоиздан 95 фоизгача арзонлашди.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги қарорида ҳам қулай тўлов хизматларини яратиш ва ривожлантириш, нақд пулсиз тўловларни амалга оширишда инновацион маҳсулотларни, шу жумладан, бевосита мулоқотсиз ва мобил технологияларни ривожлантириш ва бевосита мулоқотсиз ва мобил технологияларни, биринчи навбатда, ижтимоий-маиший хизмат кўрсатиш, транспорт, савдо, умумий овқатланиш соҳаларида, айниқса, ҳудудларда жорий этиш масалалари келтириб ўтилди.¹⁹²

Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик кўрсаткичини ҳисоблаш банк хизматларининг қанчалик мижозларини қониқти-раётганлигини кўрсатади. Мижозларининг банкка содиқлигига таъсир қиладиган хизматлар сифати, нархи ва бошқа омилларни баҳолаш имконини беради. Кўрсаткичнинг ортиши банк хизматларидан фойдаланувчилар сони ортишига ва ўз навбатида банк даромади ортишига ҳам олиб келади.

¹⁹² Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПҚ-3620-сонли қарори

$$\text{Мижозлар ўзгариши \%} = \frac{\text{белгиланган ой давомида йўқотган мижозлар сони}}{\text{ўтган ой охиридаги мижозлар сони}} \quad (7)$$

Маълум бир ойда йўқотган мижозлар сонини ўтган ой охиридаги мижозлар сонига нисбати орқали ҳисобланган коэффициент 100 фоизга кўпайтирилиб мижозлар ўзгаришининг фоиздаги қиймати аниқланади.

$$\text{Ойлик даромад ўзгариши \%} = \frac{\text{маълум бир ойда йўқотилган мижозлар туфайли йўқотилган даромад}}{\text{ўтган ой охиридаги даромад}} \quad (8)$$

Ойлик даромад ўзгариши бир ой давомида йўқотган мижозлари туфайли йўқотилган даромад қийматини ўтган ой охиридаги даромадга нисбати орқали ҳисобланган коэффициент 100 фоизга кўпайтирилиб фоиздаги қиймати ифодаланади.

$$\text{Соф ойлик даромад ўзгариши \%} = \frac{\text{йўқотилган мижозлар туфайли йўқотилган даромад-маълум бир ойда}}{\text{ўтган ой охиридаги даромад}} \quad (9)$$

Соф ойлик даромад ўзгаришини топиш учун бир ой давомида йўқотган мижозлари туфайли йўқотилган даромад қийматидан, ўша даврдаги даромадларнинг ўсиши чегирилиб ташланади ва ўтган ой охиридаги даромадга нисбати орқали ҳисобланган коэффициентни 100 фоизга кўпайтириш орқали ифодаланади.

$$\text{Мижозларнинг банк хизматларини бошқаларга тавсия этиш кўрсаткичи} = \frac{\% \text{ тарафдорлар (9)} \quad \% \text{ қаршилар (0)} \quad \text{ёки 10 га жавоб - ёки 6 га жавоб (10)}}{\text{берганлар)} \quad \text{берганлар)}$$

Бундан ташқари, муаллиф томонидан рейтинги банк мижозларининг банк хизматларидан қониқиш даражасини тавсифловчи ўлчов банк тизимига жорий қилиш таклиф этилди. Ушбу кўрсаткичнинг машҳурлиги сабаби, соддалаштирилган сўровномада банк мижозидан фақатгина «Банкингиз / банкингиз хизматлари ҳақида дўстингиз ёки ҳамкасбингизга маслаҳат бериш эҳтимоли қандай?» деган савол билан мурожаат қилади. Саволга 0 дан 10 гача бўлган баҳода баҳолаш керак бўлади.

Такдим этилган жавобларга асосланиб, мижозлар уч тоифага бўлинади:

- 0-6 = «қаршилар»
- 7 ёки 8 = «нофаоллар»
- 9 ёки 10 = «тарафдорлар»

Мисол учун сўровномада 200 нафар респондент иштирок этди. Агар уларнинг 100 нафари (50%и) «тарафдор» бўлса, 80 нафари (40%и) «нофаол» ва 20 нафари (10%и) «қаршилар» бўлса, сўровнома рейтингги $50\% - 10\% = 40\%$ ни ташкил этаган. Бу банк мижозларининг банк хизматларидан қанчалик даражада қониқишини аниқлашга эришилади.

Масофавий банк хизматларини янада ривожлантиришда қуйидаги ҳал қилиниши лозим бўлган амалий ва назарий муаммолар мавжуд бўлиб, улар:

Биринчидан, ҳозирги пайтда масофавий банк хизмат турларини кўпайтириш ва мавжудларида етарлича инновациялар жорий қилинмаяпти, яъни масофавий банк хизматлари орқали ҳали банк мижозлари тўлиғича банкка ташриф буюрмасдан барча банк хизматларини амалга ошира олмаёпти.

Иккинчидан, масофавий банк хизматларининг кескин ошишида иқтисодий рискларнинг ҳам таҳдидлари ортади. Яъни мижозларга кўрсатиладиган хизматларнинг қонунийлиги, уларнинг пул ўтказмаларининг легализация қилиш даражаси ва бошқалар.

Учинчидан, масофавий банк хизматларини ривожлантиришда банк мижозлари ва уларнинг янги ахборот технологиялари билан таъминланганлик даражаси пастлиги ва аҳолининг иқтисодий саводхонлиги пастлиги маълум бир муаммоларни келтириб чиқармоқда.

Тўртинчидан, нақд пулсиз ҳисоб-китобларни автоматлаштирилган тизимини яратиш, натижада пул айланиш тизимини соддалаштирувчи ва янада тезлаштирувчи янги замонавий шакллари ва воситаларини излаб топишни тақазо этади.

Бешинчидан, Ўзбекистонда масофавий банк хизматларини ривожлантиришнинг асосий муаммоларидан бўлиб, аҳолининг банк тизмига бўлган ишончидир.

Тижорат банкларининг мижозлари сонининг муттасил ошиши уларга хизмат кўрсатиш даражасининг ошишига асос бўлиб хизмат қилиши шубҳасиздир. Шундай экан, ахборот коммуникация технологияларнинг янги сегментидан иборат бўлган маълумотни узатиш тармоғининг жадал ривожланиши ва энг тезкор ахборот манбаи бўлган интернет тармоғининг ҳаётимизга шиддат билан кириб келиши ахборот алмашинувида янги имкониятлар яратмоқда.

Умуман олганда, Ўзбекистон Республикасида амалга оширилаётган ислохотларнинг муваффақиятлари, ўз навбатида, тижорат банклари фаолиятини автоматлаштириш соҳасидаги муносабатларни тубдан ўзгартириш заруриятини келтириб чиқаради.

Уларнинг ижобий ҳал этилиши эса Ўзбекистонда тўлов тизими, электрон тижорат ва масофавий банк хизматлар ривожланишида амалий ишларни тўғри йўлга туширишда, миллий тўлов тизимининг ривожланган мамлакатлар билан тенг ҳуқуқли алоқаларини олиб боришда асос бўлиб хизмат қилишга эришилади.

Банк тизимида инновацион ахборот технологияларини кенг қўламда тадбиқ этиш Ўзбекистонда қисқа муддатда миллий тўлов тизимини шакллантиришга имконият яратди. Хўжалик юритувчи субъектлар ўртасида ҳисоб-китобларни аниқ вақт режимида амалга оширувчи бу тизим Ўзбекистон молия бозори барқарорлигини таъминламоқда. Бундан ташқари, у мамлакат пул-кредит сиёсатини самарали юритиш, миллий ва халқаро тўловларни ўз вақтида амалга ошириш, пул оқимларини бошқаришга сезиларли таъсир кўрсатмоқда.

Ўзбекистонда банклар масофавий банк хизматларини янада кенгайтириб, мижозларга қўшимча қулайликлар яратиш мақсадида мамлакатимиз вилоят ва туманларида бир қанча филиаллар ва минибанклар очиш орқали эмас, балки кам харажат билан боғлиқ

бўлган (мижоз ва банк учун ҳам) масофавий банк хизматларини такомиллаштириш лозимлигини ривожланган давлатлар тажрибаси ҳам англатмоқда.

Тижорат банклари кучли, ишончли ва юқори самарадорликка эга бўлган платформалар асосида ахборот технологиялари ютуқларини банк фаолиятига дадиллик билан тадбиқ қилиб, улар асосида мукамал дастурлар яратиб, ахборот тизимлари инфраструктурасини ривожлантирмоқда.

Замонавий ахборот технологиялари янги банк маҳсулотлари ва хизматларининг жорий этилиши Ўзбекистон банк хизматлари бозори кенгайишига шароит яратмоқда. Ўзбекистонда бозор иқтисодиёти муносабатлари ривожланган сари тижорат банклари ҳам мижозларга тақдим этадиган масофавий банк хизматлари турларини ошириш орқали ўз фаолиятини диверсификация қилишлари керак.

Масофавий банк хизматлари кўрсатишни терминал, банкомат ва инфокиоскларсиз тасаввур этиб бўлмайди. Фойдаланиши содда бўлган ушбу ускуналар бугунги кунда мижоз ва кассир ўртасидаги анъанавий муомалага чек кўйиб, ўзига хос минибанк-офис вазифасини ўтамоқда. Ҳозирги пайтда ушбу ташқи воситалардан нафақат нақд пул ечиб олиш, балки улар орқали товар ва хизматлар бўйича турли тўловларни амалга ошириш мумкин. Шунини қайд этиш ўринлики, мижозлар исталган банк терминал, банкомат ва инфокиоскларидан 7/24, яъни 7 куну 24 соат фойдалана оладилар.

Тўловларни нақд пулсиз амалга оширишнинг инновацион шаклларига бўлган эҳтиёж муттасил ортиб бормоқда. Тадбиркорлик субъектлари ва аҳоли тежамли, кам вақт ва ҳаракат сарфлаган, юқори ахборот технологияларидан фойдаланган ҳолда молиявий операцияларни амалга ошириш, маълумот олишга кўпроқ иштиёқ билдирмоқда. Мана шу эҳтиёжни инобатга олиб, тижорат банклари масофавий банк хизматлари кўрсатиш кўламини кенгайтиришга, бунда глобал интернет тармоғи имкониятларидан самарали фойдаланиш чораларини кўриб бормоқдалар. Айтиб ўтиш ўринлики, айни йўналиш жаҳон банк тизими ва миллий банк тизимининг ҳам устивор йўналишиларида бирига айланди.

Масофавий банк хизматларини ривожлантиришда хориж тажрибасидан фойдаланиш муҳимдир. Сўнгги йилларда нақд

пулга бўлган талабнинг камайиши ва нақд пулсиз ҳисоб-китобларнинг кенгайиши натижасида мамлакатда савдо ва хизмат кўрсатиш шаҳобчаларига ўрнатилган тўлов терминаллари сони сезиларли даражада кўпайиб бормоқда.

Банк технологиялар ва FinTech 4-саноат инқилоби ўзгаришига асосий сабаб рақамлашиш, сунъий интелект, блокчейн, IoT, компьютерлар қувватининг кескин ошиши (Moore's Law), йиғилаётган маълумотларнинг кескин ортиши (Big data) ва ахборотларни чуқур таҳлил қила оладиган янги SI алгоритмларининг яратилиши ҳисобланади.

Янги технологияларнинг Ўзбекистон банк-молия тизимида кенг жорий этишнинг қуйидаги фойдали томонлари мавжуд:

- банк миқозлари сонини ошириш – кўпроқ аҳолини банк хизматлари билан таминлаш;

- хусусий банкларнинг мавқеини ошириш – давлат томонидан маблағланишни камайитириш;

- Shadow economy – салоҳиятини камайитириш мумкин бўлади;

- солиқ йиғиш осонлашади;

- ишлаб чиқаришга ижобий таъсир;

- глобал банкларнинг рақобатга чидамлилиқ ошади ва ҳ.к.

FinTech саноатида харажатлар, муаммолар ва рискларни бошқаришдаги муаммоли ҳолатлар қуйидагича:

- ахборотни доимий йиға оладиган инфраструктурани яратиш зарур;

- хаддан ташқари кўп ахборотни таҳлил қила олиш имкониятини яратиш;

- рискларни тўла тушинмаган ҳолда янги технологияни қабул қилиш;

- билимли мутахассисларнинг камлиги.

Шунингдек, тижорат банклари томонидан кўрсатиладиган молиявий хизматлар сифатини ошириш ва оммабоплигини таъминлашда блокчейн технологияларидан фаол фойдаланиш зарур. Чунончи, бундай технологиялар ёрдамида кредит ахборотларини алмашиш, нобанк институтлар ва молиявий платформалар билан очик банк фаолияти (open banking) доирасида ҳамкорликни йўлга қўйиш имконияти мавжуд. Бундан ташқари,

тўлов ва ҳисоб-китобларни янада тезкор ва самарали бўлишини таъминлаш учун блокчейн имкониятларини синаб кўриш зарур.¹⁹³

Хулоса ўрнида айтиш мумкинки, Ўзбекистон банк тизими томонидан кўрсатилаётган масофавий банк хизматларини янада ривожлантириш, аҳолининг бундай маҳсулот ва хизматларга бўлган талабини маркетинг хизмати ёрдамида аниқлаш ва шундан келиб чиқиб, банк стратегиясига тегишли ўзгартиришларни киритиш банкнинг мазкур бозор сегментида барқарор фаолият юритиши ва рақобатбардош бўлишини таъминлашга хизмат қилади.

4-боб бўйича хулосалар

Жаҳон амалиётида инфорацион оқимларнинг тезлик билан ҳаракатланаётганлиги масофавий банк хизматларини такомиллаштириш учун ривожланган давлатлар тажрибаси, хорижий ва маҳаллий олимлар фикрларидан фойдаланиш самарали ҳисобланади.

Хусусан, Ўзбекистон Республикасининг 2035 йилгача ривожланиш Стратегияси концепциясида Ўзбекистонда тўлов тизимини ривожлантиришни икки даврга ажратган бўлиб, биринчи даврни 2020 йилгача бўлган даврни ўз ичига олган ва унда банк хизматларини кўрсатувчи иловалар яратилиши, миқозларни ягона тўлов платформага улаш, ушбу тўлов платформасида миқозларни қўллаб-қувватлаш сервисини ташкил этиш, Кардридер ва мобил POS терминаллар тўлов тизимига жорий қилиш, P2P ҳисоб-китобларини юритиш, маълумотларни тўплаш ва қайта ишлаш тизимларини яратиш каби вазифалар белгилаб олинган. Иккинчи давр эса 2025 йилга бўлган даврни ўз ичига олган ва унда товарларни ҳисобга олиш ва сотиш портали, транзакциялар бошқаруви тизими, мобил-банкнинг криптографик идентификаторлари, турли хизматларни банкларнинг рақамли платформаларига интеграциялаш, B2B, B2C тезкор ўтказмаларини жорий қилиш, очик дастурларни дастурлаш интерфейси, банк бизнесида масофадан идентификация қилиш, сунъий интеллект ва

¹⁹³ Жумаев Н.Х., Ибрагимова А.И. Рақамли иқтисодиёт ва молиявий технологиялар: тижорат банклари учун имконият ва таҳдидлар // “Молия ва банк иши” электрон илмий журнали. № 6, ноябрь-декабрь, 2020 йил.

автоматлашган машиналарни ўрганиш асосида банк маҳсулотлари ва хизматларини тақдим қилиш имкониятлари яратилиши назарда тутилган.

Бугунги кунда анъанавий банк хизмат турларининг ўрнини рақамли банкинг хизмат турлари эгалламоқда. Чунки банклар хизмат турларини такомиллаштириб бормас экан, улар даромадини ва миջозлар сонини кескин ошириб бориш имкониятидан маҳрум бўлиши мумкин.

Молиявий хизматлар саноатининг ривожланиши жадаллашмоқда. Биз юқорида муҳокама қилган FinTech тенденциялари миჯозлар талабига жавобан пайдо бўлди. Улар аслида провайдерларга молиявий маълумотлардан фойдаланиш имкониятларини ошириш, шаффофликни ошириш, транзакцияларни тезкор қайта ишлаш, хизматларни масофадан кўрсатиш, идентификация қилишнинг ишончли идентификацияси ва миჯознинг ҳаёт айланиш жараёнини яхшироқ қўллаб-қувватлашга имкон берадиган янада сифатли хизматларни тақдим этишга ёрдам беради.

ХУЛОСА ВА ТАКЛИФЛАР

Ўзбекистонда «Рақамли иқтисодиёт»ни ривожлантириш устувор вазифалардан бири этиб белгиланди, бунга кўра тижорат банклари инфратузилмани ривожлантириш ва аҳолини молиявий хизматлар билан таъминланишда қуйидаги йўналишларда ислохотларни амалга ошириш зарур ва масофавий банк хизмат турларини ривожлантириш йўналишларини таҳлил этиш жараёнида қуйидаги хулосалар олинди:

- тижорат банклари масофавий банк хизматлари орқали мижозларни кенгроқ қамраб оладилар, филиаллар очиш ва операцияларни ходимлар орқали бажаришда мавжуд бўлган харажатларни тежайдилар ва мижозларга тез, сифатли ва хавфсиз хизмат кўрсатадилар. Шу ўринда, интернет-банкнинг ва мобил-банкнинг кенг жорий этиш, унинг сифатини яхшилаш орқали банклар рақобатбардошлигини оширадилар, мижозлар сифатли хизматлар олиш орқали иқтисодий манфаатга эришадилар, замонавий хизматлар орқали берилган имкониятлар инсон тараққиётига ва фаровонликка олиб келади;

- банкларда рақамли банк хизматларини жорий этиш, QR кодлари, QIWI тизими NFS орқали тўловларни амалга ошириш тизимини такомиллаштириш, шунингдек «cash-in», «cash-out», «Cash by Code» банкоматлари сонини ошириш ва «cash-in» банкоматлари ёрдамида ҳисоб счетларига ва банк пластик карточкаларига маблағларни ўтказишни ривожлантириш лозим;

- банклар интернет-банкнинг ва мобил-банкнинг хизмати орқали мижозларни кенгроқ қамраб олишлари лозим. Бу орқали банклар мижозларига тез, сифатли ва хавфсиз хизмат кўрсатадилар;

- Ўзбекистонда ҳисоб-китобларни амалга оширишда масофавий банк хизмат турлари, жумладан интернет-банкнинг, мобил-банкнинг, СМС-банкнинг, ташқи воситалар ва бошқалар каби тизимлардан кенг фойдаланиш, ушбу тизимларни такомиллаштириш билан боғлиқ бўлган омилларни чуқур таҳлил қилиш, айниқса мазкур соҳадаги илмий-назарий фикрлар ва қарашларни ҳамда хориж тажрибасини батафсил синчиклаб ўрганиб амалиётга тадбиқ қилиш мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз;

- масофавий банк хизматларининг аксарият турлари интернет

тизими орқали ишлайди, шунинг учун бу хизмат турларини такомиллаштиришда интернетга боғланиш сифатини яхшилаш, мижозларнинг компьютер саводхонлигини ошириш, тизимнинг мижозлар учун нақадар фойдали эканлигини тушунтириш ишлари олиб бориш, фойдаланишда осонликни таъминлаш, хусусан фойдаланувчи мижоз учун тушунарли тилларга тизимни мослаштириш, тизимнинг жозибadorлигини ошириш кабилар ижобий таъсир кўрсатади.

Банкларда масофавий банк хизмат турларини барқарор ривожлантириш ва сифатини оширишга қаратилган қуйидаги таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилди:

1. Тижорат банклари мижозларни кенгрок қамраб олишда ва уларга хизмат кўрсатишда, филиаллар ва минибанклар очиш йўли билан эмас, балки масофавий банк хизматлари самарадорлигини ошириш асосида банкларнинг операцион харажатларини тежаш орқали амалга ошириш мақсадга мувофик. Натижада, банклар рақобатбардошлигини оширади, банкларда масофавий банк хизмат турларининг диверсификациялашув даражаси ошади, яъни банк мижозлари ўзи учун қулай бўлган масофавий банк хизмат турларидан (интернет-банкнинг, онлайн банкнинг, айникса, мобил-банкнинг ва бошқа турларидан) фойдаланишда танлаш имконияти яратилади.

2. Тижорат банклари фаолиятига мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик кўрсаткичи ва мижозларнинг банк хизматларини бошқаларга тавсия этиш кўрсаткичини қўллаш орқали банкнинг молиявий хизматлари самарадорлигини ошириш мақсадга мувофиклиги қуйидагилар билан изоҳланади:

– банк хизматлари самарадорлигини ўлчаш ва баҳолаш орқали банк ходимлари фаолияти самарадорлиги баҳоланади, мижозлар жалб қилиш ва уларни сақлаб қолиш даражаси ўлчанади;

– мижозлар тажрибасини ошириш ва ўзаро билим алмашишга эришилади, банк хизматларидан фойдаланувчилар сони ортиши, ўз навбатида, банк даромади ортишига ҳам олиб келади. Натижада, банк хизматлари нархини камайтириш имконияти яратилади.

3. Масофавий банк хизматларининг аксарият турлари интернет тизими орқали ишлайди, шунинг учун бу хизмат турларини такомиллаштиришда интернет тезлиги ва сифатини яхшилаш,

мижозларнинг компьютер саводхонлигини ошириш, фойдаланишда осонликни таъминлаш, хусусан масофавий банк хизматларида визуал кўринишларни мижоз ихтиёрига кўра мослаштириш ва тўловларни амалга ошириш механизмини такомиллаштириш мақсадида операцияларни амалга оширишнинг махсус «автотўлов» автоматик режимини жорий этиш лозим. Чунки масофавий банк хизматларининг фойдаланувчи учун осон ва қулай бўлиши, фойдаланувчиларнинг хохиши учун кўп куч ва вақт сарфламасдан эришишга бўлган талабининг ортиб бораётгани билан ифодалаш мумкин.

4. Тижорат банкларининг барча филиалларида харажатларни камайтириш учун ўз-ўзига хизмат кўрсатиш 24/7 режимидаги смартофислар очиш ва узлуксиз ишлашини таъминлаш зарур. Натигада, банк мижозлари ушбу смартофислар орқали турли банк хизматларидан банкка келмаган ҳолда 24/7 режимида фойдаланиш имконияти яратилди. Бу эса банкларга ҳам мижозларига ҳам харажатларини тежашга хизмат қилади.

5. Масофавий банк хизмат турлари юзасидан аниқ шарт-шароитларни инобатга олган янги меъёрий ҳуқуқий ҳужжатлар яратиш ва мавжудларини такомиллаштириш лозим. Чунки масофавий банк хизматларнинг меъёрий-ҳуқуқий жиҳатдан мустаҳкам йўлга қўйилиши банк мижозларининг масофавий банк хизматларига ишончининг ортишига олиб келади.

6. Тижорат банкларида масофавий банк хизмат турлари оммабоплигини оширишда банк хизматлари бозорининг таҳлилини кучайтириш орқали фойдаланувчилар сонини ошириш муҳим аҳамият касб этади. Банк карталари инфратузилмасини молиялаштириш амалиётини қўллаб-қувватлаш, пластик карталар бўйича кредитлаш амалиётидаги рискларни бошқаришни такомиллаштириш йўли билан ҳудудларда банк карталарига асосланган тўлов амалиётини ошириш лозим.

7. Банк мижозларининг масофавий банк хизматларидан фойдаланишига таъсир этувчи «детерминант омилли» гипотезаларнинг таъсир даражаси муаллиф томонидан яратилган концептуал моделга асосан эконометрик таҳлил асосида баҳоланиб, масофавий банк хизматларидан фойдаланишда тизимнинг қулай бўлиши, шахсий маълумотларнинг хавфсиз

бўлиши, харажатларни тежаши, интернет сифати ва тезлигининг яхши бўлиши каби жиҳатларнинг фойдаланувчилар учун муҳим эканлиги, ушбу аҳамиятли жиҳатларни яхшилаш банкларда масофавий банк хизмат турларини янада ривожлантиришга хизмат қилади.

8. Ўзбекистон банк тизимида ҳам мобил телефонлар имкониятларидан кенг фойдаланиш банк технологиялари ландшафтида муҳим роль ўйнайди. Чунки банк миқозларини бирор бир техник восита билан таъминлаши лозим бўлмайди ёки кўплаб харажатларни тежаш имконияти яратилади. Яъни банк карталари инфратузилмасини сотиб олиши лозим бўлмайди ва биргина мобил иловани юклаб олишгина кифоя.

COVID-19 пандимеяси шароитида FinTech инқилоби тезлашмоқда. Шундай қилиб, ортда қолмаслик учун, миқозлар талабини ўрганиш, шаффоф ва узлуксиз тажрибаларни яратиш орқали миқозлар ишончни қозониш лозим. Саноат тенденцияларига эътибор бериш ва доим сўнгги технологияларни жорий этишга қаратилган инвестицияларни жалб қилиш ва самарали фойдаланиш лозим. Зеро, банк тизимида замонавий FinTech маҳсулотларини жорий қилиш банклар учун миқозлар жалб қилишда, келажакда даромадларини кескин оширишга ва харажатларини қисқартириш имкониятини яратади.

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси, Т.: «Ўзбекистон» НМИУ, 2018 й.
2. Ўзбекистон Республикаси Фуқаролик Кодекси. Т. Адолат 1998 й.
3. Ўзбекистон Республикасининг 2003 йил 11 декабрдаги «Ахборотлаштириш тўғрисида»ги 560-II-сонли Қонуни.
4. Ўзбекистон Республикасининг 2003 йил 11 декабрдаги № 562-II «Электрон рақамли имзо тўғрисида»ги Қонуни.
5. Ўзбекистон Республикасининг «Тўловлар ва тўлов тизимлари тўғрисида»ги Қонуни, ЎРҚ-578-сон, 2019 йил 1 ноябрь.
6. Ўзбекистон Республикасининг «Электрон тижорат тўғрисида»ги Қонун, ЎРҚ-385-сон, 2015 йил 22 май.
7. Ўзбекистон Республикасининг 2005 йил 16 декабрдаги «Электрон тўловлар тўғрисида»ги ЎРҚ-13-сонли Қонуни.
8. Ўзбекистон Республикасининг 2013 йил 23 октябрдаги «Гаров реестри тўғрисида»ги ЎРҚ-356-сонли Қонуни.
9. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 5 октябрдаги ПФ-6079-сон Фармонида илова «Рақамли Ўзбекистон — 2030» стратегияси
10. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 12 майдаги «2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси тўғрисида»ги ПФ-5992-сонли Фармони.
11. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 17 январдаги «2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш йили»да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисида»ги № ПФ-5635-сонли Фармони.
12. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 10 январдаги «Иқтисодий ривожланиш соҳасида давлат сиёсатини амалга ошириш тизимини тубдан такомиллаштириш чоратадбирлари тўғрисида»ги ПФ-5621-сонли Фармони.
13. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 8 январдаги «Иқтисодиётни янада ривожлантириш ва иқтисодий

сиёсат самарадорлигини оширишнинг қўшимча чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПФ-5614-сонли Фармони.

14. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 13 декабрдаги «Ўзбекистон Республикаси давлат бошқарувиغا рақамли иқтисодиёт, электрон ҳукумат ҳамда ахборот тизимларини жорий этиш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПФ-5598-сонли Фармони.

15. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 9 январдаги «Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПФ-5296-сонли Фармони.

16. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида»ги ПФ-4947-сон фармони, 2017 йил 7 февраль. – Ўзбекистон Республикаси конун ҳужжатлари тўплами. 2017 й., 6-сон, 70-модда.

17. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 21 ноябрдаги «Ахборот технологиялари ва коммуникацияларининг жорий этилишини назорат қилиш, уларни ҳимоя қилиш тизимини такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПҚ-4024-сонли Қарори.

18. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 21 ноябрдаги «Рақамли иқтисодиётни ривожлантириш мақсадида рақамли инфратузилмани янада модернизация қилиш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПҚ-4022-сонли Қарори.

19. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПҚ-3620-сонли Қарори.

20. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2015 йил 6 майдаги «Тижорат банкларининг молиявий барқарорлигини янада ошириш ва ресурс базасини шакллантиришга доир чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПҚ-2344-сонли қарори.

21. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2012 йил 21 мартдаги «Замонавий ахборот-коммуникация технологияларини жорий этиш ва янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПҚ-1730-сонли Қарори

22. «2011-2015 йилларда республика молия-банк тизимини

янада ислоҳ қилиш унинг барқарорлигини ошириш ва юқори халқаро рейтинг кўрсаткичларига эришиш бўйича комплекс чора-тадбирлар тўғрисида» Ўзбекистон Республикаси биринчи президентининг Қарори 26.11.2010 й. N ПҚ-1438

23. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 12 сентябрдаги «Республика банк тизимини янада ривожлантириш ва барқарорлигини ошириш чора-тадбирлари тўғрисида» ги ПҚ-3270-сонли қарори. (Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 25.09.2017 й).

24. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015 йил 15 июлдаги «Электрон рақамли имзолар калитларини рўйхатдан ўтказиш марказлари фаолиятини тартибга солишга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги 190-сонли Қарори.

25. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2007 йил 23 августдаги «Давлат ва хўжалик бошқаруви, маҳаллий давлат ҳокимияти органларининг ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда юридик ва жисмоний шахслар билан ўзаро ҳамкорлигини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги 181-сонли Қарори

26. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2006 йил 20 февралдаги «Давлат ахборот ресурслари ҳамда уларни шакллантириш, улардан фойдаланиш ва уларни қўллаб-қувватлаш учун масъул бўлган давлат органлари рўйхатини тасдиқлаш тўғрисида»ги 27-сонли Қарори.

27. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2005 йил 22 ноябрдаги «Ахборотлаштириш соҳасида норматив-ҳуқуқий базани такомиллаштириш тўғрисида»ги 256-сонли Қарори.

28. Мирзиёев Ш.М. «Эркин ва фаровон, демократик Ўзбекистон давлатини биргаликда барпо этамиз». – Тошкент: 2016.-56 б.

29. Мирзиёев Ш.М. «Ганкидий таҳлил, қатъий тартиб интизом ва шахсий жавобгарлик – ҳар бир раҳбар фаолиятининг кундалик қондаси бўлиши керак». – Тошкент: «Ўзбекистон». 2017.-104 б.

30. Мирзиёев Ш.М. «Қонун устуворлиги ва инсон манфаатларини таъминлаш – юрт тараққиёти ва халқ фаровонлигининг гарови». – Тошкент: «Ўзбекистон». 2017.- 48 б.

31. Мирзиёев Ш.М. Қонун устуворлиги ва инсон

манфаатларини таъминлаш – юрт тараққиёти ва халқ фаравонлигининг гарови. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси қабул қилинганлигининг 24 йиллигига бағишланган тантанали маросимдаги маърузаси. Халқ сўзи. 2016 йил 8 декабрь. – 2 б.

32. Мирзиёев Ш.М. Миллий тараққиёт йўлимизни қатъият билан давом эттириб, янги босқичга кўтарамиз. – Тошкент: «Ўзбекистон» НМИУ, 1-жилд, 2017. – 157-158 б.

33. Мирзиёев Ш.М.нинг Ўзбекистон Республикаси Президенти лавозимига киришиш тантанали маросимига бағишланган Олий Мажлис палаталарининг қўшма мажлисидаги нутқи. 14.12.2016 й.

34. Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Олий Мажлисга Мурожаатномаси. 28.12.2018 й.

35. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2018 йил 30 июндаги «Банкларни рўйхатга олиш ва улар фаолиятини лицензиялаш тартиби тўғрисида низомга киритилаётган ўзгартиришлар ва қўшимча» тўғрисидаги 22/5-сонли Қарори.

36. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2018 йил 28 апрелдаги 16/18-сонли қарори билан тасдиқланган «Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисида»ги низом.

37. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2018 йил 31 мартдаги «Ўзбекистон Республикаси автоматлаштирилган банк тизимларидаги антивирус химояси тўғрисидаги низомга ўзгартиришлар киритиш ҳақида»ги 12/4-сонли қарори.

38. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2021 йил 10 мартдаги 28/21-сон қарори иловаси «Ўзбекистон Республикаси ҳудудда банк карталарининг чиқарилиши ва муомалада бўлиши қоидалари тўғрисида»ги низом

39. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2017 йил 8 апрелдаги 7-А/4-сонли Қарори билан тасдиқланган «GlobUzCard» банклараро универсал чакана тўлов тизими фаолияти тўғрисидаги низом.

40. Ўзбекистон Республикаси Марказий банк бошқарувининг

2016 йил 17 январда № 1/3-сонли Қарори билан тасдиқланган «Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида ишлаш тартиби тўғрисидаги низомга ўзгартиришлар ва қўшимча қилиш ҳақида»ги низоми.

41. Ўзбекистон Республикаси Марказий банк бошқарувининг 2013 йил 26 апрелда 9/1-сонли Қарори билан тасдиқланган «Ўзбекистон Республикасида нақд пулсиз ҳисоб-китоблар тўғрисида»ги низоми.

42. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 15 февралдаги 13/3-сон қарори иловаси «Ўзбекистон Республикаси ҳудудида электрон пулларнинг чиқарилиши ва муомалада бўлиши» қоидалари.

43. Ходиев Б.Ю. и др. Экономическая информация: классификация, коммерческая тайна и информационная безопасность / Под редакцией академика АН РУз С.С. Гулямова. – Т.: Фан, 2002. – 112 с

44. Дистанционное банковское обслуживание. Коллектив авторов / КНОРУС, ЦИПСИР, Москва, 2010 г.

45. Тоймухамедов И., Умаров З., Хусаинов Ғ. Нақд пулсиз ҳисоб-китоблар ва тўлов тизими. Ўқув қўлланма. LESSON PRESS. 2018 й. 445 б.

46. Раҳимова Х.У. Нақд пулсиз ҳисоб-китоблар ва тўлов тизими. Ўқув қўлланма. -Т.: Молия, 2016. - 299 б.

47. Наврўзова К., Ортиқов О. Нақд пулсиз ҳисоб-китоблар ва тўлов тизими. Чўлпон номидаги НМИУ. 2014 й.

48. Бекмуродов А.Ш., Шамшиева Н.Н. Телекоммуникация компаниялари маркетинг стратегиялари (Ўзбекистон уяли алоқа компаниялари мисолида). – Т.: Иқтисодиёт, 2008. – 49 б.

49. Абдуллаева Ш.З. «Банк иши», Дарслик. Т.: «Иқтисод-Молия», 2017. 732 б.

50. Алимов Р.Х. ва бошқалар. Миллий иқтисодда ахборот тизими ва технологиялари. Олий ўқув юртлари талабалари учун ўқув қўлланма. – Т.: Шарқ, 2004. – 320 б.

51. Жуков А.И. «Банковская система России». М. - Проспект, 2009. 186 б.

52. Иванов А. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт. М.: Финансы и статистика, 2002 г.

53. Дуглас Х. Банковская политика в области кредитования. - М.: Слово, 1971. - 508 с.

54. Брайан Г. Конкуренция в банковской сфере. - М.: Экономика и финансы, 1970. - 428 с.

55. Джентле Д. Индустрия финансовых услуг. - М.: Экономика и финансы, 1993. - 284 с.

56. Жумаев Н.Х., Ибрагимова А.И. Рақамли иқтисодиёт ва молиявий технологиялар: тижорат банклари учун имконият ва таҳдидлар // «Молия ва банк иши» электрон илмий журнали. № 6, ноябрь-декабрь, 2020 йил.

57. Роуз П. Банковский менеджмент, предоставление финансовых услуг. - Москва: Дело, 1995. - 438 с.

58. Синки Дж., Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индукции финансовых услуг. Пер. с. Англ. – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 1018 с.,

59. Clark Teri B. The Complete Personal Finance Handbook: Step-by-step Instructions to Take Control of Your Financial Future. Ocala, FL: Atlantic Pub. Group, 2007. Print.

60. Молиявий глобаллашув шароитида масофавий банк хизматларининг ривожланиши: назария ва амалиёт. Монография. – Т.: «IQTISODIYOT» нашриёти, 2018. – 127 б. Ҳаммуаллифлар; Раҳмонов Д.А., Хошимов Э.А., Алимардонов Э.Д., Бекмуродова Г.А.

61. Мамадияров З.Т. Пандемия: банкларни трансформация қилишни янада жадаллаштирмоқда. «Логистика ва иқтисодиёт» илмий электрон журнали. № 1, январь-февраль, 2021 йил

62. Мамадияров З.Т. Рақамли иқтисодиётда масофавий банк хизматларининг эволюцион ривожланиши: мулоҳазалар ва таҳлиллар. «Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар» илмий электрон журнали. № 3, май-июнь, 2020 йил

63. Мамадияров З.Т. Mobile banking apps and their development in commercial banks of Uzbekistan // Ўзбекистон Республикасининг Ҳаракатлар стратегияси: макроиқтисодий барқарорлик, инвестицион фаоллик ва инвестицион ривожланиш истикболлари (Халқаро илмий-амалий анжуман илмий маъруза ва мақолалар тўплами) // II шўба. 2018 йил 28-29 май, 78-83 бетлар.

64. Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк

хизматларининг эволюцияси ва ривожланиш босқичлари (халқаро тажриба) // «Халқаро молия ва ҳисоб» илмий электрон журнали. № 6, ноябрь-декабрь, 2018 йил, 11 бет.

65. Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир қилувчи омиллар таҳлили // «Иқтисодиёт ва таълим» илмий журнали. № 1, январь-февраль, 2019 йил, 20-24 бетлар.

66. Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларининг меъёрий-ҳуқуқий ривожланиш босқичлари // «Biznes-Эксперт» иқтисодий илмий-амалий журнали. № 4 (136), апрель, 2019 йил, 18-23 бетлар.

67. Мамадияров З.Т. Халқаро рейтинг агентликлари ва уларнинг тижорат банклари фаолиятини баҳолаш кўрсаткичлари // «Иқтисодиёт ва таълим» илмий журнали. № 1, январь-февраль, 2017 йил, 20-24 бетлар.

68. Мамадияров З.Т. Инновацион банк технологияларидан фойдаланишнинг амалдаги ҳолати ва уларни ривожлантириш истиқболлари // Инновацион хизматлар бозорини шакллантириш ва ривожлантириш ҳамда унинг Ўзбекистон Республикаси ҳудудлари иқтисодиётининг рақобатбардошлигини оширишдаги таъсири (илмий мақолалар тўплами), ТДИУ ҳузуридаги «Ўзбекистон иқтисодиётини ривожлантиришнинг илмий асослари ва муаммолари» илмий-тадқиқот маркази, 2017 й. Т.: LESSON PRESS. 165-170 бетлар.

69. Мамадияров З.Т. Роль дистанционного обслуживания SMS-банкинга в банковской системе Узбекистана // «Актуальные вопросы совершенствования бухгалтерского учета, статистики и налогообложения организации» (VII Международной научной конференции), Институт экономики, управления и сервиса Тамбовского государственного университета имени Г.Р. Державина 15 февраля 2018 г. Тамбов 2018. – С. 131-136.

70. Мамадияров З.Т. В банковской системе Узбекистана развивается использования мобильных банковских приложений // «ИННОВАЦИИ В НАУКЕ И ПРАКТИКЕ» (Сборник статей по материалам VI международной научно-практической конференции) 15 марта 2018 В 5 частях, Часть 5, г. Барнаул, Издательство «Дендра». – С. 200-203.

71. Мамадияров З.Т. Малакатимиз банк тизимида масофадан банк хизматларини кўрсатишда «Корпоратив интернет-банкнинг» хизматининг имкониятлари // «Trends in banking innovations - 2018», «Ўзбекистон Республикаси банк соҳасида инновацион технологиялар ва рақамли хизматларни жорий этиш» мавзусидаги анжуман материаллари, «Тошкент шаҳридаги Сингапур менежменти ривожлантириш институти, 2018 йил 29 ноябрь, 32-36 бетлар

72. Мамадияров З.Т. Замонавий ахборот-коммуникация технологиялар орқали масофавий банк хизматларини ривожлантириш // «Иқтисодий ва модернизациялаш ва диверсификациялаш жараёнида ишлаб чиқариш харажатларини камайтиришнинг методологик асослари» (республика илмий-амалий анжумани), ТДИУ, 2018 йил 14 ноябрь, 336-338 бетлар.

73. Мамадияров З.Т. Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларини ривожлантириш имкониятлари // «Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликнинг озиқ-овқат захираларини оширишдаги ўрни ва роли: муаммолар ва имкониятлар» (Республика илмий-амалий анжумани материаллари тўплами), 2018 йил 19 май, Тошкент давлат шарқшунослик институти, 290-292 бетлар.

74. Мамадияров З.Т. Ўзбекистон банк тизимида масофавий банк хизматларининг оммабоплигини ошириш ва ривожлантириш // «Банк тизимини ислоҳ қилиш ва барқарорлигини оширишнинг самарали йўллари»га (республика миқёсидаги илмий-амалий конференция материаллари тўплами) / – Т.: Iqtisod-Moliya, 2018. 524 б. ТМИ, 2018 йил, 18 май, 228-230 бетлар.

75. Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида СМС-банкнинг хизматининг имкониятларини ошириш // «Ўзбекистонда инновацион менежмент стратегияларини амалга ошириш тажрибаси» (республика илмий-амалий конференцияси илмий мақола ва тезислар тўплами), ТДИУ, 2018 йил 9 октябрь, 373-375 бетлар.

76. Мамадияров З.Т. Масофавий банк хизматларини ривожлантиришнинг ҳуқуқий асоси // Ўзбекистонда молия секторини ривожлантиришнинг устувор йўналишлари (республика илмий-амалий анжумани материаллари тўплами), ТДИУ, 2017 йил 10 ноябрь, 330-333 бетлар.

77. Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматлари ва уларнинг амалдаги ҳолати // Ўзбекистон Республикасида корпоратив бошқарув ва рақобат муҳитини

ривожлантиришнинг дорзарб масалалари (тезислар тўплами). ТДИУ, 2017 йил 12 май, 166-168 бетлар.

78. Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида «интернет-банкнинг» хизмати самарадорлигини оширишдаги муаммолар ва уни ҳал этиш истиқболлари // «Иқтисодий ва модернизациялаш шароитида банк-молия тизимида инновацион хизматларни ривожлантириш» (Республика илмий-амалий анжумани материаллари тўплами), ТДИУ, 2015 йил 30 апрель, 227-229 бетлар.

79. Мамадияров З.Т. Банкларнинг интерактив хизмат турлари ва унинг мижозлар учун қулайлиги // «Иқтисодий таркибий ўзгаришларни чуқурлаштиришда давлат молиясини ислоҳ қилишнинг устувор йўналишлари» (Халқаро илмий-амалий конференцияси тезислари тўплами). 2017 йил 12 апрель, Давлат бошқарув академияси, 240-246 бетлар. Ҳаммуаллифлар: Сатторов А.Х.

80. Мамадияров З.Т. Мобил банкнинг хизматида ахборот хавфсизлиги таъминлаш йўллари // «Қишлоқ хўжалиги маҳсулотлари рақобатбардошлигини оширишда халқаро стандартларни жорий этиш: муаммо ва ечимлар» (республика илмий-амалий конференцияси), ТДИУ, 2018 йил 18 декабрь, 396-398 бетлар.

81. Мамадияров З.Т., Алимардонов Э.Д. Ҳисоб-китобларни «Банк-мижоз» тизими орқали амалга оширишни такомиллаштириш // «Ўзбекистонда инновацион менежмент стратегияларини амалга ошириш тажрибаси» (республика илмий-амалий анжумани), ТДИУ, 2018 йил 9 октябрь, 358-360 б.

82. Мамадияров З.Т., ; Рахмонов Д.А. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш имкониятлари // «Ўзбекистон Республикаси иқтисодий ва инновацион ривожлантириш: хорижий тажриба, тенденциялар ва истиқболлар» мавзусидаги илмий-амалий конференция тезислари тўплами, ТДИУ ҳузуридаги «Ўзбекистон иқтисодий ва инновацион ривожлантиришнинг илмий асослари ва муаммолари» илмий тадқиқот маркази, 2018 йил 18 октябрь, 145-148 б.

83. Мамадияров З.Т., Хушвақтов Н. Тижорат банкларида ташкил этилган замонавий интерактив хизматларнинг ўрни // «Мустақиллик йилларида Ўзбекистон молия-банк тизимининг ривожланиши» мавзусида республика илмий-амалий анжумани материаллари тўплами, ТДИУ, 2016 йил 25 ноябрь, 138-140 б.

84. Ортиқов О.А. Банклараро рақобат шароитида банк хизматлари ва уларни такомиллаштириш йўллари: иқт. фан. ном. ... дисс. Автореферат – Тошкент, 2009. – 19 б.

85. Алиқориев О.Ф. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дисс. Автореферат – Тошкент, 2011. – 28 б.

86. Абдурахмонова М.М. Банк хизматлари бозорида маркетинг фаолиятини ривожлантириш. иқт. фан. ном. ... дисс. Автореферат – Тошкент, 2010. – 25 б.

87. Бобожонов А.Б. Ўзбекистонда ахборот маҳсулотлари ва хизматлари бизнесини ривожлантиришнинг услубий жиҳатлари иқт. фан. ном. ... дисс. Автореферат – Тошкент, 2018. – 57 б.

88. Агзамов Ф.С. Ўзбекистон Республикаси Интернет тизимида кириб бориш муаммолари ва унинг самарадорлиги. И.ф.н илмий даражасини олиш учун ёзилган дисс. автореферати. –Т.: 2005. – 22 б.

89. Мирзамайдинов Б.К. Банк хизматида маркетинг самарадорлиги. Иқтисод фанлари номзоди илмий даражасини олиш учун ёзилган дисс. автореферати. - Т., 2008.

90. Махкамов Б.Ш. Глобаллашув ва иқтисодийни модернизациялаш шароитида уяли алоқа хизматларини самарали ривожлантириш. И.ф.н. ... дисс. Автореферат – Самарқанд, 2016. – 88 б.

91. Раҳманов З.Я. Тижорат банклари фаолиятини ривожлантириш стратегиясини такомиллаштириш. И.ф.н илмий даражасини олиш учун ёзилган дисс. автореферати. – Т.: 2018. – 54 б.

92. Бекмуродова Г.А. Тижорат банклари рақобатбардошлигини оширишнинг инновацион маркетинг концепциясини такомиллаштириш. И.ф.н илмий даражасини олиш учун ёзилган дисс. автореферати. – Т.: 2017. – 53 б.

93. А.А.Тимкова, «Совершенствование системы надзора в условиях дистанционного банковского обслуживания» автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Санкт-Петербург-2014

94. П.В.Ревенков, «Управление рисками в условиях электронного банкинга» автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Санкт-Петербург – 2013

95. А.А.Сергеевкова, «Современные технологии обеспечения

конкурентоспособности многофилиального коммерческого банка на рынке финансовых услуг» автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Ростов-на-Дону - 2012

96. Д.Г.Ловянников, «Инструментальные методы анализа систем дистанционного банковского обслуживания» автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Ставрополь – 2012

97. В.А.Безделев, «Развитие финансовых инноваций в российских коммерческих банках» Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Ростов-на-Дону – 2012

98. К.А.Шубин, «Управление банковскими инновациями на рынке дистанционного обслуживания на основе оценке экономической эффективности» автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Перм – 2007

99. А.К.Щеглакова, «Разработка и использование банковских интернет - продуктов и оценка их эффективности» автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук, Иваново – 2006.

100. А.В.Муравьева, «Банковские инновации: мировой опыт и Российская практика» Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Москва 2005.

101. Т.К.Медведская, «Интернет-банкинг в системе дистанционного банковского обслуживания в РФ» Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Ростов-на-Дону-2006

102. О.А.Гаврилова, «Интернет-банкинг в системе сетевых финансово-отношений» Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Волгоград -2008

103. Innovation in Retail Banking 2018 - 10th Anniversary Edition. © 2018 Efma and EdgeVerve Systems Limited. All rights reserved.

104. DIGITAL BANKING REPORT (ISSN 2375-3455) is published by DBR Media LLC, 8803 Brecksville Rd., STE 7-223, Brecksville, OH 44141, USA. ISSUE 253// December 2017

105. Juniper Research: Digital Banking Users to Exceed 3.6 Billion Globally by 2024, as Digital-Only Banks Catalyze Market. Juniper Research's Digital Transformation Readiness Index 2020 (Graphic:

Business Wire)

106. Европа Комиссияси «Eurostat» маълумотлари.
107. Аналитический обзор банковского сектора Узбекистана по итогам 2014-2018 г.
108. Банк ахборотномаси, газетаси 2009 йил №1-52, 2010 й. №152 2011 й. № 1-22.
109. Ўзбекистон Республикаси статистика қўмитаси маълумотлари.
110. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки ҳисоботлари
111. Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари йиллик ҳисоботлари.

Интернет сайтлар

1. <http://www.un.org> - The United Nations
2. <http://www.bis.org> - The bank for International Settlements
3. <http://www.pewinternet.org> - Pew Research Center
4. <https://ru.wikipedia.org> - Википедия свободная энциклопедия
5. <https://financefeeds.com> - FINANCEFEEDS The Daily Review
6. <https://www.finextra.com> - Finextra Research
7. <https://www.forbes.com> - Forbes Media LLC
8. <https://www.mobilepaymentstoday.com> - Mobile payments today
9. <https://wearesocial.com> - We Are Social Ltd
10. <https://wealthhow.com> - WealthHow
11. www.bankofamerica.com - Bank of America Corporation
12. www.glenbrook.com - Glenbrook Partners
13. <https://www.ipsosglobaltrends.com> - The Ipsos Global Trends
14. <http://www.xinhuanet.com> - Explore xinhuanet news
15. <https://psm7.com> - Интернет-портал PaySpace Magazine
16. <https://www.strategyanalytics.com> - Research, Experts, and Analytics
17. <http://www.ffiec.gov> - Federal Financial Institutions Examination Council's (FFIEC) Web Site
18. <http://news.bbc.co.uk> - BBC News
19. <http://www.speedtest.net> Speedtest by Ookla - The Global Broadband Speed Test
20. <https://www.platina.ru> - Официальный сайт коммерческого банка «ПЛАТИНА»

21. <https://www.vedomosti.ru> - Электронное периодическое издание
22. <https://bankir.ru> - информационное агентство
23. <http://cbu.uz> - Ўзбекистон Республикаси Марказий банк расмий сайти
24. <http://ccitt.uz> - Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялар ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги расмий сайти
25. <https://data.gov.uz> - Ўзбекистон Республикаси очик маълумотлар портали
26. <http://bank.uz> - Ўзбекистон молия бозори сайти
27. <http://www.finance.uz> - Ўзбекистон молия-банк соҳасига оид интернет наشري
28. <http://www.biznes-daily.uz> - «Biznes-Эксперт» илмий-амалий, иқтисодий ойлик журнали
29. <https://hamkorbank.uz> - Чет эл капитали иштирокидаги «Hamkorbank» АТБ расмий сайти
30. https://www.norma.uz/bizning_sharhlar/2020_yilgi_murojaatno_ma_prezidentning_maruzasidan_asosiy_tezislar
31. <https://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/>
32. <https://www.ipsosglobaltrends.com/mobile-payments-taking-off-globally/>
33. <https://www.mobilepaymentstoday.com/articles/spanning-the-globe-with-mobile-payments/>
34. <https://vilmate.com/blog/fintech-industry-trends/>

1-илова

**2021 йил 1 апрель ҳолатига муомаладаги банк пластик
карталари, терминаллар ҳамда 2021 йил январь-март ойлари
давомида тўлов терминаллари орқали тушган тушумлар
тўғрисида маълумот**

№	Тижорат банклари	Муомаладаги банк пластик карталари сони	Ўрнатилган тўлов терминаллари сони	Тўлов терминаллари билан таъминланганлик даражаси (%да)	1 дон тўлов терминалига тўғри келувчи банк пластик карталар сони	2021 йил январь-март ойлари давомида бир дон тўлов терминал и орқали ўртача тушган тушумлар (млн.сўмда)	2021 йил январь-март ойлари давомида тўлов терминаллари орқали тушган тушумлар (млн.сўмда)
1	ТИФ Миллий банки	2 636 494	37 757	1,4%	69,8	42,4	1600958
2	«Санотқурилиш банки» АТБ	1 350 376	35 033	2,6%	38,5	43,9	1537516
3	«Агробанк» АТБ	3 132 951	43 668	1,4%	71,7	31,5	1376511
4	«Микрокредитбанк» АТБ	844 371	23 655	2,8%	35,7	47,0	1111111
5	АТ Халқ банки	4 298 764	58 205	1,4%	73,9	30,4	1766857
6	ЧЭКИ «Савдогар» АТБ	199 860	11 525	5,8%	17,3	27,0	311079
7	«Қишлоқ Қурилиш Банк» АТБ	486 124	18 221	3,7%	26,7	40,1	730453
8	«Туронбанк» АТБ	498 795	14 607	2,9%	34,1	50,7	740926
9	ЧЭКИ «Намкорбанк» АТБ	876 787	31 973	3,6%	27,4	37,6	1200703
10	«Асака» АТБ	1 017 634	16 755	1,6%	60,7	43,1	722109
11	«Ипак Йўли» АИТБ	1 169 077	23 348	2,0%	50,1	41,7	974647
12	«ZIRAAT BANK UZBEKISTAN» АЖ	56 703	558	1,0%	101,6	116,4	64948
13	«Трастбанк» ХАБ	219 933	11 880	5,4%	18,5	77,0	914340
14	АТ «Алокабанк»	850 837	11 508	1,4%	73,9	288,3	3317292
15	«Ипотека-банк» АТИБ	2 550 381	45 895	1,8%	55,6	38,9	1783696
16	«ҚДБ Банк Ўзбекистон» АЖ	49 744	549	1,1%	90,6	51,7	28361
17	«Туркистон» ХАТБ	29 018	2 311	8,0%	12,6	48,2	111374
18	Эрон «Содерот» банкнинг шўба банки	1 026	31	3,0%	33,1	54,2	1679
19	«Универсалбанк» АТБ	158 213	3 724	2,4%	42,5	137,4	511508

20	«Капиталбанк» АТБ	497 960	12 253	2,5%	40,6	97,0	1188980
21	«Равнақ-банк» ХАТБ	465 774	734	0,2%	634,6	168,8	123906
22	«Давр-банк» ХАТБ	208 647	7 347	3,5%	28,4	59,7	438561
23	«Invest Finance Bank» АТБ	341 888	11 141	3,3%	30,7	59,2	659777
24	«Asia Alliance Bank» АТБ	213 051	7 437	3,5%	28,6	117,2	871689
25	«Hi-Tech Bank» ХАТБ	25 468	443	1,7%	57,5	25,2	11170
26	«Ориент Финанс» ХАТБ	355 034	8 597	2,4%	41,3	80,4	691329
27	«Мадад Инвест Банк» АТБ	8 347	351	4,2%	23,8	35,6	12508
28	«Ўзғроқэкспортбанк» АТБ	1 169	71	6,1%	16,5	342,4	24311
29	«Пойтахт банк АЖ	11 082	316	2,9%	35,1	88,3	27894
30	Tenge bank	4 778	185	3,9%	25,8	239,2	44258
31	TBC bank	41 129	10	0,0%	4112,9	169,5	1695
32	Anor bank	5 184	44	0,8%	117,8	44,8	1973
Жами		22606599	440132	1,9%	51,4	52,0	22904119

Тадқиқот сўровномаси

Масофавий банк хизматларидан фойдаланиш (F)	
(F)	Масофавий банк хизматларидан фойдаланиш
Масофавий банк хизматлари ҳақида хабардорлик (Xb)	
(Xb1)	Масофавий банк хизматларидан фойдаланишимга яқин кишиларимнинг таъсири
(Xb2)	Масофавий банк хизматларидан фойдаланишимда реклама ва банклар сайтидаги маълумотлар таъсири
Масофавий банк хизматларидан фойдаланишда қулай бўлиши (FQ)	
(FQ)	Масофавий банк хизматларидан фойдаланишда қулай бўлиши даражаси
Масофавий банк хизматларидан фойдаланишдаги хавфсизлик (Xf)	
(Xf1)	Масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида фирибгарлик юз бериши
(Xf2)	Масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида шахсий маълумотларнинг хавфсизлик даражаси
Масофавий банк хизматларининг фойдалилигини англаш (FA)	
(FA1)	Масофавий банк хизматлари кундалик ҳаётда вақтни тежашдаги аҳамияти
(FA2)	Масофавий банк хизматларининг харажатларни тежашдаги аҳамияти
Масофавий банк хизматларидан фойдаланиш нархи (N)	
(N1)	Масофавий банк хизматларидан фойдаланишда нархнинг аҳамияти
(N2)	Масофавий банк хизматларини амалга оширишда интернет сифати ва тезлигининг аҳамияти
Масофавий банк хизматларидан фойдаланиш rischi (R)	
(R1)	Масофавий банк хизматлари орқали банк операцияларини амалга оширишда риск даражаси
(R2)	ПИН-кодлар рўйхатининг йўқолиши, нотўғри қўлларга тушиб қолиши ва тўловларни нотўғри ўтказишдан кўрқиш даражаси

МУНДАРИЖА

КИРИШ.....	3
I БОБ. БАНКЛАРНИ ТРАНСФОРМАЦИЯ ҚИЛИШ ШАРОИТИДА МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТ- ЛАРИНИ ТАШКИЛ ЭТИШНИНГ НАЗАРИЙ ВА ХУҚУҚИЙ АСОСЛАРИ.....	7
1.1. Банкларнинг трансформациялашув шароитида масофавий банк хизматларининг вужудга келиши ва эволюцион ривожланишининг назарий асослари.....	7
1.2. Банкларни инновацион ривожлантиришда масофавий банк хизмат турлари ва уларнинг ўзига хос хусусиятлари.....	24
1.3. Ўзбекистон банк тизимининг трансформация шароитида масофавий банк хизматларини ташкил этишнинг меъёрий-ҳуқуқий асослари..... 1-боб бўйича хулосалар.....	40 59
II БОБ. ЎЗБЕКИСТОНДА БАНКЛАРНИНГ ТРАНС- ФОРМАЦИЯЛАШУВИ ШАРОИТИДА МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТЛАРИДАН ФОЙДАЛАНИШ АМА- ЛИЁТИ ТАҲЛИЛИ.....	61
2.1. Ўзбекистонда банкларнинг трансформациялашув шароитида масофадан банк хизматларини кўрсатиш механизми.....	61
2.2. Ўзбекистонда банкларнинг трансформациялашув шароитида масофавий банк хизматларининг амалдаги ҳолати таҳлили.....	76
2.3. Масофадан банк хизматларини кўрсатиш тизим- ларига таъсир этувчи омилларнинг эконометрик таҳлили	92
2-боб бўйича хулосалар.....	107
III БОБ. РАҚАМЛИ ТРАНСФОРМАЦИЯ ЖАРАЁ- НИДА МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТЛАРИ БИЛАН БОҒЛИҚ РИСКЛАРНИ БОШҚАРИШ ВА МАВЖУД МУАММОЛАРНИ БАРТАРАФ ЭТИШ ЙЎЛЛАРИ.....	109

3.1.	Рақамли трансформация жараёнида масофавий банк хизматларини ривожлантиришдаги муаммолар ва уларни бартараф этиш йўллари.....	109
3.2.	Банкларни трансформация қилиш шароитида масофавий банк хизматлари билан боғлиқ рискларни бошқаришнинг методологик асослари.....	123
	3-боб бўйича хулосалар.....	134

IV БОБ. БАНКЛАРНИ ТРАНСФОРМАЦИЯ ҚИЛИШ ШАРОИТИДА МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ..... 136

4.1.	Банкларни трансформация қилиш шароитида масофавий банк хизматларини илғор хориж тажрибаси асосида такомиллаштириш.....	136
4.2.	Банкларни трансформация қилиш шароитида масофавий банк хизматларини ривожлантириш йўллари.....	154
	4-боб бўйича хулосалар.....	164

ХУЛОСА ВА ТАКЛИФЛАР	166
ФЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР.....	170
ИЛОВАЛАР.....	183

З.Т. МАМАДИЯРОВ

**БАНКЛАРНИ ТРАНСФОРМАЦИЯ
ҚИЛИШ ШАРОИТИДА МАСОФАВИЙ
БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ
РИВОЖЛАНТИРИШ: НАЗАРИЯ,
АМАЛИЁТ ВА ХОРИЖ ТАЖРИБАСИ**

(Монография)

**Тошкент – «Инновацион ривожланиш
нашриёт-матбаа уйи» – 2021**

Мухаррир: Н.Ибрагимова
Тех. мухаррир: А.Мойдинов
Мусаввир: А.Шушунов
Мусахҳиҳа: Ш.Мирқосимова
Компьютерда
саҳифаловчи: М.Зойирова

**E-mail: nashr2019@inbox.ru Тел: +998999209035
Нашр.лиц. № 3226-275f-3128-7d30-5c28-4094-7907, 10.08.2020.
Босишга рухсат этилди 16.06.2021.
Бичими 60x84 ¹/₁₆. «Times Uz» гарнитураси.
Офсет усулида босилди.
Шартли босма табоғи 12,5. Нашр босма табоғи 11,75.
Тиражи 100. Буюртма № 51**

**«Инновацион ривожланиш нашриёт-матбаа уйи»
босмахонасида чоп этилди.
100174, Тошкент шаҳри, Университет кўчаси, 7-уй.**

